



แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า

ในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

Guideline for Developing Quality Drugstore According to the Needs of Customers

in Sadao District, Songkhla Province

กุสาวดี สุขธร

Kusawadi Sukthon

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Prince of Songkla University

2562

ข้อสารนิพนธ์ แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา
 จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวกุสาวดี สุขธร

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

(ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์)

..... ประธาน

(ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ)

..... กรรมการ

(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

.....

(**គរ.ណ័ត្តិកា សុវរណ ណៃ**)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ข้อสารนิพนธ์ แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตกา
 จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวกุสวดี สุขธร

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่รับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา และสมการถดถอย

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพ โดยใช้กลยุทธ์ P-SPEED ประกอบด้วย ความเป็นมืออาชีพ, การมีส่วนร่วมช่วยเหลือชุมชน, ความสุภาพ อ่อนน้อม, อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการบริการ และ เครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย

ร้านยาและร้านยาคุณภาพสามารถใช้ลักษณะร้านยาตามงานบริการผสมผสานร่วมกับ
ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานสากลได้เช่นกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ลูกค้าได้อย่างแท้จริงในบริบทปัจจุบัน อีกทั้งควรดำเนินกลยุทธ์ P-SPEED เพื่อเพิ่มศักยภาพในการ
แข่งขันและความเป็นเลิศทางธุรกิจ

Minor Thesis Title	Guideline for Developing Quality Drugstore According to the Needs of Customers in Sadao District, Songkhla Province
Author	Miss Kusawadi Sukthon
Major Program	Business Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purpose of this survey research is to investigate the Guideline for Developing Quality Drugstore According to the Needs of Customers in Sadao District, Songkhla Province. The samples were 400 people who approach the quality drugstore. The questionnaire data was collected by convenience sampling method. The data was analyzed with descriptive statistics, and regression.

The result show that, there are three characteristics of quality drugstore are support equipment, participation in community include service quality which predict customers' intention to buy medicines and health products in Sadao District, Songkhla Province with the statistical significant level of 0.05. Therefore, can propose guidelines for the development of quality drugstore according to the needs of customers by the P-SPEED strategy which consists of professional, society, politeness, equity, equipment and device modern service.

However, quality drugstores can mix characteristics of drugstore between the service quality and Pharmacy Council of Thailand for truly meet the needs of customers in the current. In addition, the P-SPEED strategy should be implemented to increase competitiveness and business excellence.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปไม่ได้ หากขาดการสนับสนุน ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และกำลังใจอันยิ่งใหญ่จากบุคคลเหล่านี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ปิยะนุช ปริษานนท์ ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ และ ดร.สุนันทา เหมทานนท์ คณะกรรมการร่วมสอบ สารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลา ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งข้อเสนอแนะอันเป็น ประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความรู้ ความเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจที่กรุณาอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา และกัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ที่คอยช่วยเหลือ เป็นแรงสนับสนุนที่ยิ่งใหญ่ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจอันเป็นแรงผลักดันสู่ความสำเร็จในครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนผู้วิจัยได้ข้อมูลครบถ้วน ขอคุณประโยชน์และความดีจากสารนิพนธ์นี้ มอบแด่พระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และบูรพาคณาจารย์ทุกท่าน

กุสาวดี สุขธร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญรูปภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดร้านยาคุณภาพ.....	7
2.2 โครงการพัฒนารับรองคุณภาพร้านยาและมาตรฐานร้านยาคุณภาพ โดยสภาเภสัชกรรม.....	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อ.....	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.2 รูปแบบการวิจัย.....	36
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.5 วิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.2 การนำเสนอข้อมูล.....	53
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4.4 การวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า	
ในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4.5 การวิเคราะห์ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของ ลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	65
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการ และความตั้งใจซื้อยาของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา กับปัจจัยส่วนบุคคล.....	67
4.7 การวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อ ความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	75
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	80
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....	86
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงข้อคำถามในการวัดคุณภาพการบริการ.....	27
3.1	แสดงแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของ ลูกค้าในร้านยาคุณภาพ.....	38
3.2	แสดงแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของลูกค้าในร้านยาคุณภาพ.....	46
4.1	แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	54
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการตามระดับความต้องการของลูกค้า ในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	58
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 2 การ บริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	59
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	60
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม ตามระดับความต้องการของลูกค้าใน อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ตามระดับความต้องการ ของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	62
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอ สะเตา จังหวัดสงขลา.....	63
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับ ความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	64
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความตั้งใจซื้อยาและ ผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก ร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา.....	66
4.10	แสดงผลการเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ในแต่ละด้านและความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอ สะเตา จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ.....	67
4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์ สุขภาพ.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เมื่อใช้ความ ตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลาเป็นเกณฑ์.....	71
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่าง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการกับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์ สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.....	72
5.1 ลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.....	75
5.2 แสดงลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการ ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและ ผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.....	78
5.3 แสดงข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยลักษณะร้านยาคุณภาพตามความ ต้องการของลูกค้าไปใช้.....	85

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ.....	10
2.2	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค (Gap Model).....	23
2.3	คุณภาพการบริการที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้.	25
2.4	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยาเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพของมนุษย์ นับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม ทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยในการบริโภค จากข้อมูลของสำนักยา คณะกรรมการอาหารและยา พบว่า มูลค่าการผลิตและการนำส่งยาแผนปัจจุบันเข้ามาในราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 - 2558 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จากเดิมมูลค่าการผลิตรวมอยู่ที่ 5,145.75 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 55,027.21 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้น 10.7 เท่า และมูลค่ารวมการนำส่งยาเข้ามาในราชอาณาจักรอยู่ที่ 2,325.43 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 98,383.84 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้น 42.3 เท่า (สำนักงานยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2558) นอกจากนั้นข้อมูลเชิงสถิติพบว่า จำนวนร้านยาแผนปัจจุบันที่ขออนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2561 คือ 16,660 ร้าน, 17,129 ร้าน, 17,156 และ 18,900 ร้านตามลำดับ จึงเห็นได้ว่าร้านยาแผนปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักยา คณะกรรมการอาหารและยา, 2561)

ร้านยาเป็นหน่วยบริการหนึ่งของเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ซึ่งเป็นระบบสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีบทบาทสำคัญเปรียบเสมือนเป็น “ ที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชน ” เป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนในการใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น (Common Illness) อีกทั้งร้านยายังทำหน้าที่ด้านการกระจายผลิตภัณฑ์ยาสำเร็จรูปซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นปลายของอุตสาหกรรมยา (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

ประเทศไทยมีร้านยาจำนวนมาก กระจายตามภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศ จากข้อมูลเชิงสถิติพบว่าจำนวนร้านยา พ.ศ.2561 มีจำนวน 18,900 ร้าน ประกอบด้วยภาคใต้ 2,993 ร้าน ภาคเหนือ 1,365 ร้าน ภาคกลาง 9,031 ร้าน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2,863 ร้าน ภาคตะวันออก 2,035 ร้าน และภาคตะวันตก 613 ร้าน (สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา, 2561) ทำให้สภาเภสัชกรรมต้องพิจารณาเรื่องการพัฒนามาตรฐานร้านยา เพื่อยกระดับร้านยาโดยรวมให้ดีขึ้น ดังนั้นเมื่อ พ.ศ.2545 สภาเภสัชกรรมจึงได้จัด “ โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ” โดยมีแนวคิดมาจากรูปแบบร้านยาที่พึงประสงค์และเป็นไปตามมาตรฐานสากล แต่ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อพัฒนาร้านยาให้สามารถเป็นหน่วยบริการหนึ่งในเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ซึ่งมาตรฐานร้านยาที่ใช้ในการประเมินรับรอง เกิดจากการรวบรวมและทบทวนมาตรฐานที่เป็นสากลของประเทศต่างๆ ร่างมาตรฐานของสมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย) ร่างมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การระดมสมองของนักวิชาการและเภสัชกรผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการรวบรวมประสบการณ์แนวทางและรูปแบบการปฏิบัติจริงของเภสัชกรผู้ทรงคุณวุฒิ และเภสัชกรผู้มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาจากทั่วประเทศ แล้วสังเคราะห์เป็นร่างมาตรฐานร้านยา โดยมีเกณฑ์ในการประเมินรับรองคุณภาพร้านยาประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ 2) ด้านการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ 3) ด้านการให้บริการเภสัชกรรมที่ดี 4) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบตลอดจนการมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ และ 5) ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561) จากข้อมูลเชิงสถิติพบว่าจำนวนร้านยาคุณภาพที่ผ่านการรับรอง พ.ศ.2561 มีจำนวน 991 ร้าน ประกอบด้วยภาคใต้ 151 ร้าน ภาคเหนือ 71 ร้าน ภาคกลาง 560 ร้าน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 184 ร้าน ภาค

ตะวันออก 69 ร้าน และภาคตะวันตก 27 ร้าน พื้นที่จังหวัดสงขลามีทั้งหมด 39 ร้าน และในอำเภอ สะเดามีจำนวน 1 ร้าน (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

จากข้อมูลผลการดำเนินงานของร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (2561) พบว่าระยะเวลา 1 ปีหลังจากได้รับการรับรองเป็นร้านยาคุณภาพตามหลักเกณฑ์ของสภาเภสัชกรรม มีอัตราการเติบโตของรายได้อยู่ที่ 8% ต่อปี ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการเติบโตของรายได้ธุรกิจร้านยา ที่ได้รับประเมินโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่ามีอัตราการเติบโตของรายได้ของธุรกิจต่ำกว่าอัตราการเติบโตรายได้ของตลาดอยู่ที่ 10-12% ต่อปี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) อาจเป็นผลเนื่องจากร้านยาคุณภาพยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง แม้จะมีมาตรฐานจากสภาเภสัชกรรมเป็นตัวกำหนดก็ตาม อีกทั้งในปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันของร้านยารุนแรงมากขึ้นส่งผลให้ร้านยาคุณภาพต้องสร้างความแตกต่างจากร้านยาทั่วไป 2 ส่วนหลัก ๆ คือ งานบริหารจัดการที่ดีและงานด้านบริการเภสัชกรรม ซึ่งพบว่าร้านยาคุณภาพมุ่งเน้นให้ความสำคัญงานด้านบริการเภสัชกรรม จนละเลยงานด้านบริหารจัดการที่ดี รวมถึงละเลยการติดตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า (ปริญญ์ อัครจันทโชติ, 2553)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขันของร้านยา แต่คุณภาพการบริการเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ เนื่องจากความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการและความไว้วางใจเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์แบบ กี่ต่อเมื่อลูกค้าเกิดการรับรู้ของการบริการอย่างมีคุณภาพที่ส่งผ่านด้วยความจริงใจ (Perepelkin & Zhang, 2014) อย่างไรก็ตามจากปัญหาข้างต้นและการศึกษาในอดีต พบว่าในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มาตรฐานร้านยาที่มีอาจยังไม่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

จากมาตรฐาน 5 ด้านที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา สภาเภสัชกรรม (ประเทศไทย) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ SERVQUAL และความต้องการอื่นๆที่นอกเหนือจากมาตรฐานตามเกณฑ์สภาเภสัชกรรมกำหนด ที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาร้านยาคุณภาพให้เกิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่อาศัยอยู่ในอำเภอสะเตา อีกทั้งเพื่อเพิ่มอัตราการเติบโตของรายได้และให้ร้านยาคุณภาพเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา
3. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการร้านยาคุณภาพสามารถนำแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความเป็นเลิศทางธุรกิจ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เนื่องจากลูกค้าคือหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ร้านยาคุณภาพประสบความสำเร็จ

2. หน่วยงานภาครัฐ เช่น สาธารณสุขจังหวัด สามารถนำแนวทางพัฒนาร้านยาคุณภาพ ไปประชาสัมพันธ์ และสร้างแรงจูงใจให้ร้านยาพัฒนาตนเองผู้ร้านยาคุณภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งนำข้อมูลเสนอต่อสภาเภสัชกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนในการยกระดับร้านยาคุณภาพต่อไป
3. ผู้ประกอบธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ สามารถนำแนวทางพัฒนาร้านยาคุณภาพไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับธุรกิจนั้นเนื่องจากลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้นสามารถอ้างอิงความต้องการของลูกค้าจากร้านยาคุณภาพได้

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้า ในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัย คือ เขตอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
3. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ.2562–เมษายน พ.ศ.2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

ร้านยาคุณภาพ หมายถึง ร้านยาแผนปัจจุบันในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานจากสภาเภสัชกรรมในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ตามมาตรฐาน 5 ด้าน ประกอบด้วย

มาตรฐานที่ 1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการเภสัชกรรมที่ดี

มาตรฐานที่ 4 ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ

มาตรฐานที่ 5 ด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และสังคม

ความต้องการ หมายถึง รูปแบบทางจิตวิทยาที่ปรารถนาให้เกิดสิ่งที่ตอบสนองด้านความรู้สึกและอารมณ์ โดยแสดงออกในรูปแบบการกระทำของพฤติกรรม

แนวทางการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

ความตั้งใจซื้อ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการซื้อสินค้าและบริการ โดยผ่านการประเมิน

ความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา” เพื่อเป็นการทำความเข้าใจในการเชื่อมโยงไปสู่กรอบแนวคิดในการศึกษา ทางผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและรวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดร้านยาคุณภาพ
2. โครงการพัฒนารับรองคุณภาพร้านยาและมาตรฐานร้านยาคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดร้านยาคุณภาพ

แนวคิดร้านยาคุณภาพมาจากรูปแบบร้านยาที่พึงประสงค์และเป็นไปตามมาตรฐานสากล แต่ให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อพัฒนาร้านยาให้สามารถเป็นหน่วยบริการหนึ่งในเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ภายใต้การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น เกณฑ์ในการประเมินรับรองคุณภาพร้านยาประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ด้านการ

บริการเภสัชกรรมที่ดี ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ตลอดจนด้านการมีส่วนร่วมในชุมชน และสังคม (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

“ร้านยาคุณภาพ” คือ ร้านยาที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรม ว่ามีมาตรฐานการให้ “บริการด้านยาและสุขภาพที่ดี มีคุณภาพ” โดยมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่าง ๆ มากกว่าเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนดในกฎหมาย ทั้งนี้สภาเภสัชกรรมเป็นผู้ให้การรับรองคุณภาพดังกล่าว โดยมาตรฐานร้านยาที่ใช้ในการประเมินรับรอง เกิดจากการรวบรวมและทบทวนมาตรฐานที่เป็นสากลของประเทศต่าง ๆ ร่างมาตรฐานของสมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย) ร่างมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การระดมสมองของนักวิชาการและเภสัชกรผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการรวบรวมประสบการณ์แนวทางและรูปแบบการปฏิบัติจริงของเภสัชกรผู้ทรงคุณวุฒิ และเภสัชกรผู้มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาจากทั่วประเทศ แล้วสังเคราะห์เป็นร่างมาตรฐานร้านยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้เกิดการบริหารทางเภสัชกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพในร้านยา นั่นคือ เป็นการให้บริการที่ใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเภสัชกรรมแก่ประชาชน มุ่งให้ประชาชนปรับทัศนคติและเป้าหมายการมาร้านยาที่เพียงแต่การมาซื้อยา เป็นการไปปรึกษาขอคำแนะนำด้านสุขภาพที่ร้านยา ซึ่งเป็นเสมือนด่านแรกของบริการสุขภาพในชุมชน (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

ร้านยาคุณภาพ มีการบริการที่เน้นการบริการแบบวิชาชีพทั้งในส่วน of ผลิตภัณฑ์ (Product Service) และในส่วน of บริการข้อมูลและคำแนะนำ (Information Service) โดยร้านยาคุณภาพที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรมแล้ว จะให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ในมาตรฐาน 5 ด้าน (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

ร้านยาคุณภาพที่ดำเนินการตามมาตรฐานร้านยาจึงมีความแตกต่างจากร้านยาทั่วไป ทั้งในด้านภาพลักษณ์ สิ่งสนับสนุนในการให้บริการ การจัดรูปแบบของร้าน และการบริการที่มีคุณภาพของเภสัชกร มีขั้นตอนการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ (Pharmacist Approach) เริ่มต้นจากการสัมภาษณ์ผู้ป่วย การคัดกรอง หรือการประเมินภาวะความเจ็บป่วยเบื้องต้น (Screening or Pharmacy Diagnosis) การแปลผลจากการตรวจร่างกาย (โดยแพทย์) และจากผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ เพื่อให้มีการจ่ายยาที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย โดยมีการแนะนำที่ถูกต้องทั้งการใช้ยาและแนวทางการปฏิบัติตัว พร้อมมีการติดตามผลของการใช้ยา และคำนึงถึงอาการไม่พึงประสงค์ หรือปัญหาปฏิกิริยาระหว่างกันของยากับยา หรือผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่น ๆ เป็นการค้นหาแก้ไขและป้องกันปัญหาของการรักษาด้วยยา (Drug Therapy Problems) ในรายที่จำเป็นต้องติดตามต่อเนื่องจะมีการบันทึก และให้คำแนะนำปรึกษาอย่างเป็นระบบที่ส่งผลให้การส่งต่อมีคุณภาพ นอกจากนี้ร้านยาคุณภาพจะต้องมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติที่เป็นไปตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และมีบริการอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมด้านสุขภาพ อีกทั้งมีบริการที่มีส่วนร่วมกับชุมชน (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

โครงการพัฒนารับรองคุณภาพร้านยาและมาตรฐานร้านยาคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม

ในปี พ.ศ. 2545-2546 มีการนำเสนอ (ร่าง) พรบ.ยา เพื่อปรับปรุง พรบ.ยา (พ.ศ. 2510) เดิมที่ค่อนข้างล้าสมัย ใน (ร่าง) พรบ.ยาใหม่นี้ มีมาตราหนึ่งที่กำหนดให้แพทย์เขียนใบสั่งยาให้ผู้ป่วยออกไปซื้อยาที่ร้านยา เพื่อแยกการตรวจรักษาออกจากการขายยา ให้มีความทันสมัยเทียบเคียงต่างประเทศ จุดที่ถูกต้องดีหนักที่สุดจากวิชาชีพใกล้เคียง คือคุณภาพการให้บริการของร้านยา มีความแตกต่างกัน ไม่มีมาตรฐาน และส่วนใหญ่ไม่มีเภสัชกรอยู่ปฏิบัติการ แม้ในขณะนั้นจะมีร้านยา

ที่เภสัชกรเป็นเจ้าของและอยู่ปฏิบัติการแล้วแต่ยังมีจำนวนไม่มากนัก ภาพลักษณ์ของร้านยาไม่คึกคักในสายตาของสังคมโดยรวม ทำให้สภาเภสัชกรรมในวาระนั้น (พ.ศ.2545-2547) ต้องพิจารณาเรื่องการพัฒนามาตรฐานร้านยาเพื่อยกระดับร้านยาโดยรวมให้ดีขึ้น ประกอบกับในระยะนั้นกระแสการพัฒนาคุณภาพเริ่มแรงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในโรงพยาบาล หรือโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้นต้นปี 2545 สภาเภสัชกรรมจึงจัด “ โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ” (สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา, 2561)

ป้ายสัญลักษณ์ ร้านยาคุณภาพ สภาเภสัชกรรม

รูป มือ 2 มือ ประคองจับเม็ดยาแคปซูล ที่มีสัญลักษณ์ Rx ทั้งหมดอยู่ภายในช่องตัวอักษร Q และมีข้อความว่า ร้านยาคุณภาพ สภาเภสัชกรรม (หรือ Accredited Pharmacy, Pharmacy Council) ตามแนวขอบตัวอักษร โดยแต่ละส่วนมีความหมาย ดังนี้

- มือ 2 มือ สื่อถึง การปกป้องคุ้มครองในการส่งมอบ
- แคปซูลยามีอักษร Rx สื่อถึง ยาที่มีมาตรฐาน
- ตัวอักษร Q สื่อถึง กระบวนการคุณภาพในการให้บริการ



รูปภาพ 2.1 ป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ
ที่มา สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา (2561)

มาตรฐานร้านยาคุณภาพโดยสภาเภสัชกรรม

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

1.1 สถานที่

1.1.1 สถานที่มีความมั่นคง แข็งแรง พื้นที่ให้บริการเพียงพอ และเป็นสัดส่วน

1.1.1.1 ร้านต้องเป็นห้องชัดเจน ควรมีผนังอย่างน้อย 1 ด้านติดผนังอาคาร ส่วนอีก 2 ด้าน

หากไม่ได้เป็นผนังห้อง จะต้องกั้นด้วยวัสดุมีฉาก ฝ้า ที่แข็งแรง มีความสูงไม่น้อยกว่า 2 เมตร

1.1.1.2 ร้านต้องมีพื้นที่ให้คำปรึกษาและพื้นที่เภสัชกรให้บริการ ไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร

1.1.1.3 บริเวณให้คำปรึกษาแบ่งเป็นสัดส่วน โต๊ะแยกออกจากบริเวณเคาน์เตอร์ขายยา

1.1.2 ความสะอาดเป็นระเบียบ

1.1.2.1 ไม่ควรวางยาสัมผัสกับพื้นโดยตรงทั้งในสต็อกและภายในร้าน

1.1.2.2 ในคลังสะอาด ไม่มีกลิ่นสกปรก ห้ามรับประทานอาหารในสต็อก

1.1.2.3 กรณีมีชั้นเก็บยาในสต็อก ให้มีป้าย “พื้นที่สำรองยา” โดยเฉพาะการแยกระหว่างยา

ดีกับยาหมดอายุให้ห่างกัน หรือ มีการกั้นแยกชัดเจน ระบุ “ยาหมดอายุรอทำลาย” ให้ชัด

1.1.3 การจัดสัดส่วนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

1.1.3.1 บริเวณขายอันตรายให้มีวัสดุปิดบัง กรณีเภสัชไม่อยู่ปฏิบัติการ ต้องปิดขายอันตรายไม่ให้ลูกค้าเห็นขายอันตราย พร้อมทั้งมีข้อความแสดง “เภสัชกรไม่อยู่ หรือ พัก หรือ “นอกเวลาปฏิบัติการ...งดขายยาอันตราย”

1.1.3.2 ขายอันตรายวางไว้หลังเคาน์เตอร์เภสัชเท่านั้น ผู้รับบริการจะหยิบเองไม่ได้

1.1.3.3 การเก็บยาควบคุมพิเศษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ยาเสพติดให้โทษประเภท 3 ต้องเก็บในตู้หรือลิ้นชักที่ล็อกกุญแจ มีป้ายติดแต่ละประเภท

1.1.3.4 ถ้ามีส่วนบริการตนเอง หรือ Self Service ให้เขียนแสดงให้ชัดเจน

1.1.3.5 เอกสารวิชาการ แผ่นพับวิชาการ ควรมาจากหน่วยงานรัฐ หรืออื่นๆที่น่าเชื่อถือ
ส่วนเอกสารเพื่อการโฆษณาควรมีชื่อรูปสินค้า ยา ผลิตภัณฑ์ มีเลขที่อนุญาตในการโฆษณา พ.ระบ
พ.ศ. (เลขอนุญาตโฆษณามี อายุ 5 ปี)

1.1.4 การควบคุมสภาพแวดล้อม

1.1.4.1 แสงสว่างในร้านต้องสบายตา ไม่แสบตา ไม่มีคนอ่าน เขียนลำบาก อากาศถ่ายเทดี

1.1.4.2 ถังดับเพลิงให้วางสูงจากพื้นโดยมีที่รองหรือหาที่แขวน

1.1.4.3 การเช็ดอุณหภูมิในร้าน ทำวันละ 2 ครั้ง ควรเลือกเวลาตอนประมาณ สิบโมง 1 ครั้ง
กับช่วงที่ร้อนที่สุดของวันอีก 1 ครั้ง บริเวณสต็อกเช็ดอุณหภูมิ 2 ครั้งเช่นกัน

1.1.5 ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้แก่ ป้ายแสดงใบอนุญาตขายยาตามกฎหมาย ป้ายสีน้ำเงินแสดง
ชื่อ-รูป เวลาปฏิบัติงานของเภสัชกร ใบประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม (ใบจริง) ป้ายจุดบริการโดย
เภสัชกร ป้ายบริเวณบริการตนเอง ป้ายบริเวณให้คำปรึกษาโดยเภสัชกร ป้ายเตือนการแพ้ยา และ
ป้ายบอกสิทธิผู้ป่วย

1.2 อุปกรณ์

1.2.1 ตู้เย็นเก็บยา ควรมีการบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ (มีการบันทึกวันละ 2 ครั้ง)

1.2.2 อุปกรณ์ในการติดตามผลการรักษา เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เครื่องวัดความดัน
โลหิต ที่วัดอุณหภูมิ รวมถึงเอกสารที่สอดคล้องกับการให้บริการ เช่น ฉลากช่วยแนะนำการใช้ยา
และเอกสารให้ความรู้

1.2.3 อุปกรณ์นับเม็ดยามีถาดนับยา 3 ถาด Penicillin, Nsaids และยาทั่วไป อีกทั้งติดฉลากถาด
และที่นับ

1.2.4 ภาชนะบรรจุยา

1.2.4.1 ยาอยู่ในภาชนะเดิมไม่มีการแบ่ง กรณีแบ่งแพ่งมาเป็นเศษไม่มีกล่องให้ใส่ซอง หรือ หากใส่กล่องพลาสติก อย่าให้ปะปนกัน ติดฉลากชื่อยา ครั้งที่ผลิต วันหมดอายุตามที่ระบุในแพ่ง

1.2.4.2 ซองยา ระบุชื่อร้าน เบอร์โทรศัพท์ เพื่อสามารถติดต่อกลับได้หากมีปัญหา รายละเอียดบนซอง ประกอบด้วย ชื่อการค้า ชื่อสามัญ จำนวน วิธีใช้ ข้อบ่งใช้ คำเตือน และวันหมดอายุ ที่สำคัญมีช่องให้เภสัชกรลงชื่อบนซองยา

1.3 สิ่งสนับสนุนการบริการ เช่น ตำราและแหล่งข้อมูลด้านยา เอกสารสำหรับการสืบค้นตำรายา

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ

2.1 บุคลากร

2.1.1 เภสัชกร

2.1.1.1 เภสัชกรสวมเสื้อกาวน์ตามรูปแบบข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรมชัดเจน

2.1.1.2 ป้ายแสดงตนของเภสัชกรขณะปฏิบัติหน้าที่

2.1.2 พนักงานร้านยา (ถ้ามี) แต่งกายสุภาพ ไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดคิดว่าเป็นเภสัชกร และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานร้านยาอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

2.2 กระบวนการคุณภาพ

2.2.1 มีการจัดเตรียมแฟ้มเอกสารคุณภาพ ดังนี้

2.2.1.1 จัดทำแนวทางปฏิบัติในการจ่ายยาโรคต่าง ๆ กรณีมีเภสัชกรมากกว่า 1 คน เพราะจะได้มีแนวทางการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2.1.2 มีแบบฟอร์มรายงานต่างๆ ขย.7, ขย.10 และยส.3

2.2.1.3 แนวทางในการจัดการยาที่ใกล้หมดอายุ

2.2.1.4 การจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ รายงานซื้อขาย รายงานขายยาควบคุมพิเศษ รายงานการขายยาเสพติดให้โทษประเภท 3 รายงานการขายวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท รายงานการขายยาที่กระทรวงกำหนด และจัดทำเอกสารคุณภาพ ได้แก่ รายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (ADR) ไปส่งต่อผู้ป่วย

2.2.2 มีแนวทางการป้องกันความเสี่ยง

2.2.2.1 การระบุผู้ซื้อ และการค้นหาความต้องการที่แท้จริง

2.2.2.2 การจ่ายยาผิด (triple check)

2.2.2.3 ยาพ้องรูปเสียงคล้าย (LASA: Lookalike/Sound-alike)

2.2.2.4 การควบคุมกำกับอายุยา การดำเนินการกำกับยาหมดอายุ

2.2.2.5 การจัดเรียงยาแบบ FEFO (First Expired First Out)

2.2.3 การศึกษาต่อเนื่องเภสัชกร โดยศึกษาต่อเนื่อง (5 ปี 100 เครดิต และไม่ต่ำกว่า ปีละ 10 เครดิต)

2.2.4 ตัวชี้วัดคุณภาพร้านยาประเมินความสำเร็จในด้านการขาย เช่น ยอดขายและจำนวนลูกค้า

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

3.1 การคัดเลือกยา และผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าจำหน่ายในร้านยา การควบคุมคุณภาพยาและวันหมดอายุ

3.2 การเก็บรักษาในร้านและยาสำรอง

3.3 การส่งเสริมการใช้ยาที่เหมาะสม ไม่มีการจำหน่ายยาชุด ไม่มีการแบ่งบรรจุเตรียมไว้ขาย

3.4 การให้บริการเภสัชกรรม

3.4.1 แนวทางในการคัดกรองโรค (Screening)

3.4.2 แนวทางการซักประวัติเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการชัดเจน

3.4.3 แนวทางการส่งมอบยาที่ดี

3.4.4 ข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วน

3.5.5 แนวทางในการติดตามการใช้ยา (Drug Monitoring)

3.5.6 แนวทางในการจัดการปัญหาที่เกิดจากการใช้ยา (Drug-related Problem)

3.5.7 การเฝ้าระวังการแพ้ยา

3.5.8 การเฝ้าระวังและรายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.5.9 การกำหนดขอบเขตการให้บริการและการส่งต่อผู้ป่วยที่ชัดเจน

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม

4.1 ใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างพักใช้ใบอนุญาต

4.2 การไม่จำหน่ายสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์บุหรี่ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม

5.1 การบริการข้อมูลและให้ความรู้และคำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพแก่ชุมชน

5.2 มีส่วนร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพร่วมกับหน่วยงานและองค์กรด้านสาธารณสุข

5.3 มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านยาและสุขภาพของชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ความหมายของความต้องการ

ฉัตรพร เสมอใจ (2556) กล่าวถึง ความหมายของความต้องการ (Needs) คือ ความแตกต่างที่บุคคลรับรู้ได้ระหว่างสภาพในอุดมคติและสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งมีอิทธิพลเพียงพอที่จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2547 อ้างถึงใน รัชณี รัตนะ, 2550) ได้ให้ความเห็นว่าความต้องการจำเป็น (Needs) เป็นสิ่งที่ชีวิตขาดไม่ได้ และชี้ให้เห็นว่าทุกกรียาที่แสดงออกมาในรูปพฤติกรรม เกิดจากแรงผลักดันของความต้องการเป็นสำคัญ ทั้งนี้เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายหลัง และจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) กล่าวถึงความต้องการ หมายถึง สภาพที่บุคคลขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ความรู้สึกหิวเกิดจากการขาดอาหาร หรือไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินเพื่อใช้จ่าย เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง รูปแบบทางจิตวิทยาที่ปรารถนาให้เกิดสิ่งที่ตอบสนองด้านความรู้สึกและอารมณ์ ซึ่งเป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยแสดงออกในรูปแบบการกระทำของพฤติกรรม

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need)

เกิดจากแนวความคิดของ Maslow ที่ระบุว่ามนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลัก ความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูง Maslow (1943, อ้างถึงใน อนิษฐา แก้วจันทร์, 2552) โดยมีการจัดแบ่งออกไป 5 ลำดับชั้น ดังนี้

ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ซึ่งความต้องการทั้งหมดนี้เป็นความต้องการตามธรรมชาติของร่างกาย ถ้าความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว บุคคลจะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ มีการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมไปถึงการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูงพร้อมทั้งต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้าง

ความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น หรือกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจที่มากขึ้น

ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะมองเห็นตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น มีความมั่นใจ หรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการในการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคมเช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

เป็นการนำทฤษฎีของมาสโลว์มาปรับและพัฒนาใหม่เป็นทฤษฎี (Existence-Relatedness-Growth Theory : ERG Theory) Alderfer (1972, อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2537) โดยแบ่งความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านร่างกาย และปัจจัยในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น อาหาร ที่อยู่ ตลอดจนการทำงานที่ดี และความ

มั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น เปรียบได้กับความต้องการในขั้นที่ 1 (ความต้องการทางร่างกาย) และขั้นที่ 2 (ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย) ของมาสโลว์

2. สัมพันธทางสังคม (Relatedness) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น หรือความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายความสำคัญในเชิงมนุษยสัมพันธ์ เปรียบได้กับความต้องการ ขั้นที่ 3 (ความสัมพันธ์ทางสังคม) และขั้นที่ 4 (ความต้องการการยกย่อง) ตามทฤษฎีของมาสโลว์

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพในตนเอง และความต้องการเติบโตก้าวหน้าของบุคคล หรือความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ที่มีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการ ขั้นที่ 5 (ความต้องการความสำเร็จในชีวิต)ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ดังนั้นจากทฤษฎีข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์มีความเชื่อมโยงเบื้องต้นเช่นเดียวกับทฤษฎีของมาสโลว์ คือ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง บุคคลจะมีการปรับความต้องการไปในขั้นสูงต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ยังมีข้อแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ นั่นคือแอลเดอร์เฟอร์เชื่อว่าแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อาจเกิดจากการรวมกันของความต้องการในหลาย ๆ ด้านได้ในเวลาเดียวกัน

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory)

นิยามของคุณภาพการบริการ

Lewis and Bloom (1983 อ้างอิงใน ชัชวาล อรวงศ์สุกต, 2554) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เถลิมาจิรัตน์ (2543) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้ จะเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับ

สิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่
ต้องการ

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค (Gap Model)

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค (Gap Model) คือ ช่องว่างที่ทำให้บริการด้อยคุณภาพ (Model of Service Quality Gaps) การดำเนินการบริการและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น เพราะเป็นการบริการที่มีคุณภาพดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ได้กล่าวถึงช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพบริการ ที่เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งชี้ให้เห็น 5 ช่องว่าง ดังนี้

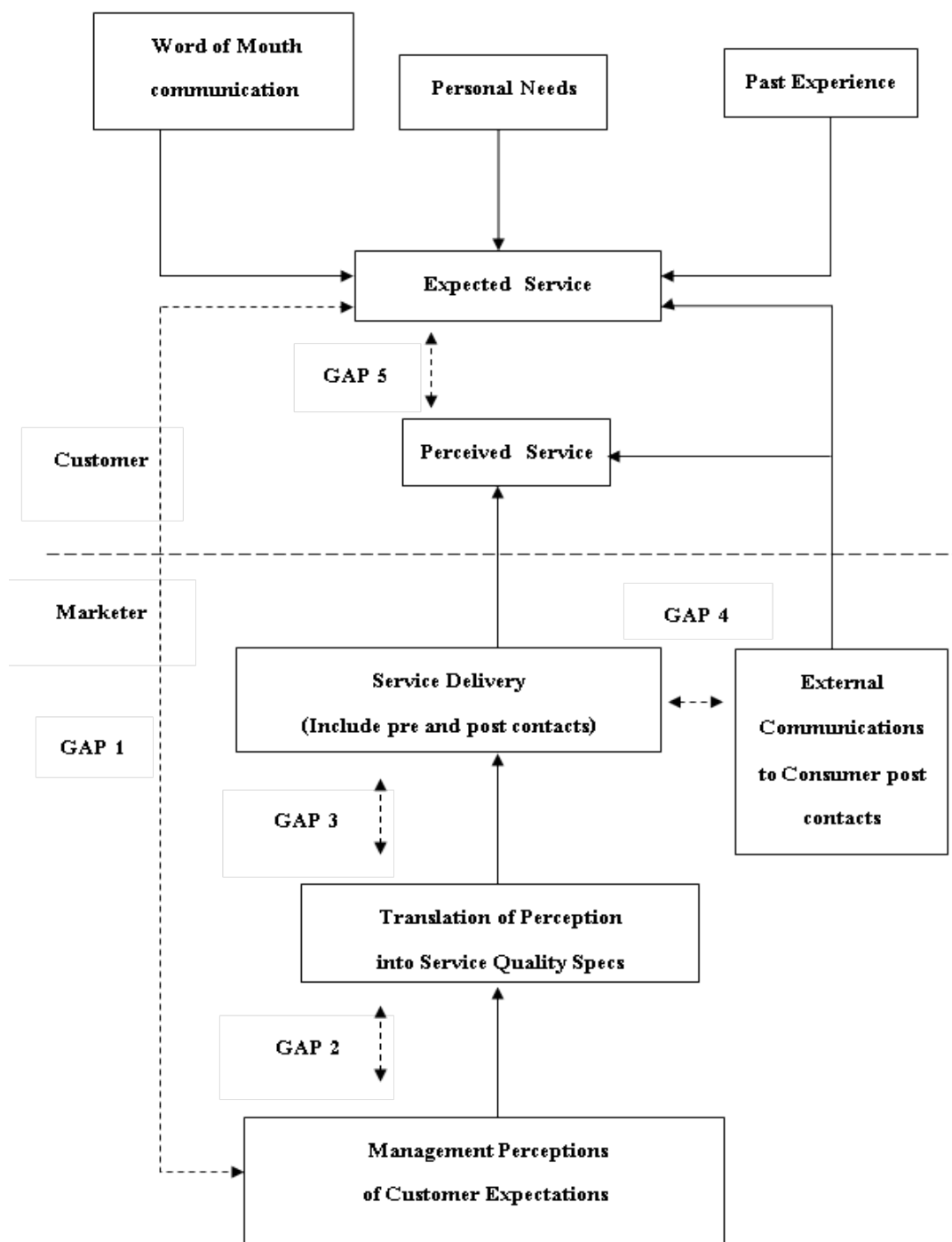
ช่องว่างที่ 1 (Gap 1 Positioning Gap) ช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ (ความคาดหวังของลูกค้า)กับนักการตลาด (การรับรู้ของฝ่ายบริหาร) เป็นความแตกต่างระหว่างที่ผู้ให้บริการไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของผู้ใช้บริการอาจเกิดจากไม่มีการทำวิจัยของฝ่ายการตลาด หรือผู้ให้บริการในธุรกิจนั้นๆ มีการติดต่อสื่อสารกันน้อย

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2 Specification Gap) ช่องว่างของการแปลการรับรู้ของผู้ใช้บริการให้เป็นข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ ด้านคุณภาพโดยนักการตลาด อันมีสาเหตุมาจากการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการ ช่องว่างนี้ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยเกิดจากปัจจัย เช่น การให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของผู้บริหาร เป็นต้น

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3 Delivery Gap) ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการจริงกับผู้ให้บริการ คือผู้ให้บริการได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้การบริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอหรือการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด ผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกันเกิดปัญหาการทำงานร่วมกัน (Teamwork)

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4 Communication Gap) ช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารของผู้ให้บริการจะสร้างความคาดหวังกับผู้รับบริการ แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5 Perception Gap) ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ภายในกับการบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการต้องการและบริการจริงที่ผู้รับบริการได้รับ



ภาพที่ 2.2 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค (Gap Model)

ที่มา Parauraman, et al. (1985)

การวัดคุณภาพการบริการ (Measuring Service Quality)

Parasuraman, et al. (1988) พัฒนาแบบประเมินคุณภาพ SERVQUALที่มีการวัดคุณภาพจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการได้รับบริการจริงสามารถแบ่งเป็น 5 ด้านหลัก ซึ่งปรับปรุงจากคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้านโดย SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางด้านจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อด้านใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้านหลักดังนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้บริกรรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

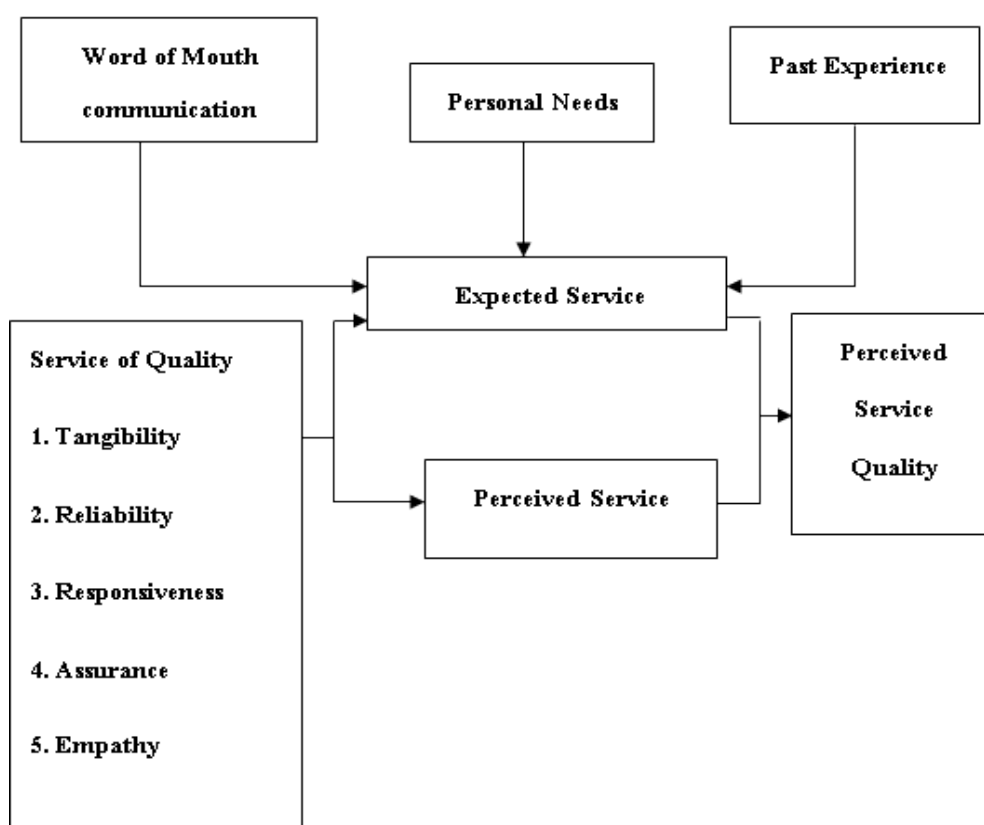
ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งต้องกระจ่ายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ที่มี ความสามารถในการ

ให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ด้านที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน เช่น การสนใจเป็นส่วนตัว หรือ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง



ภาพที่ 2.3 คุณภาพการบริการที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้
ที่มา Parasuraman, et al. (1988)

จากภาพช่องว่างของคุณภาพบริการ คือ บริการที่ความคาดหวัง (ES) - บริการที่ได้รับจริง (PS) โดยผู้ใช้บริการใช้ความคาดหวังที่เกิดจากการสื่อสารแบบปากต่อปาก ความต้องการส่วนตัว และประสบการณ์ในอดีตมาพิจารณาสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง สรุปได้ ดังนี้

1. ความประหลาดใจกับคุณภาพ เกินความคาดหวัง เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่ำกว่าบริการที่ได้รับจริง ($ES < PS$)
2. ความพอใจในคุณภาพ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการเท่ากับบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$)
3. คุณภาพไม่สามารถยอมรับได้ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากกว่าบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$)

Parasuraman, et al. (1998) ศึกษาแนวคิดคุณภาพบริการและสร้างรูปแบบ SERVQUAL ไว้

สำหรับเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 มิติ มีข้อคำถาม 22 ข้อ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อคำถามในการวัดคุณภาพการบริการ

มิติคุณภาพการบริการ	ลำดับ	ข้อคำถาม
Tangibles (ความเป็นรูปธรรม)	1	ความทันสมัยของอุปกรณ์
	2	สภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกมีความดึงดูด น่าสนใจ
	3	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
	4	ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกกับการบริการ
Reliability (ความเชื่อถือไว้วางใจได้)	5	บริษัทให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
	6	บริษัทแสดงความเห็นอกเห็นใจและให้ความมั่นใจเมื่อ ลูกค้ามีปัญหา
	7	มีความน่าเชื่อถือ
	8	มีการให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้
	9	มีการเก็บบันทึกข้อมูลที่ต้องการ
Responsiveness (การตอบสนองต่อลูกค้า)	10	มีการบอกลูกค้าอย่างชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
	11	มีการบริการที่รวดเร็วจากพนักงาน
	12	พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าเสมอ
	13	มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา
Assurance (การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า)	14	พนักงานควรเชื่อถือได้
	15	ลูกค้าควรรู้สึกปลอดภัยเมื่อรับบริการจากพนักงาน
	16	พนักงานควรมีความสุภาพ
	17	พนักงานควรได้รับการสนับสนุนจากบริษัท เพื่อการ ทำงานที่ดี

ที่มา ดัดแปลงจาก Parasuraman, et al. (1988)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติคุณภาพการบริการ	ลำดับ	ข้อคำถาม
Empathy (การรู้จักและใส่ใจลูกค้า)	18	บริษัทควรให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล
	19	พนักงานควรให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล
	20	พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
	21	พนักงานมีความใส่ใจและให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจ
	22	บริษัทดำเนินการในเวลาที่ลูกค้าทุกคนสะดวก

ที่มา ดัดแปลงจาก Parasuraman, et al. (1988)

แนวคิดความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention)

นิยามความตั้งใจซื้อ

นิรณา ลาวงศ์ และ เพ็ญศรี เจริญวานิช (2555) ได้ให้ความหมายความตั้งใจซื้อ คือ ความตั้งใจแรกของบุคคลที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ และพฤติกรรมความต้องการซื้อสามารถทำนายความตั้งใจซื้อ และประเมินความเป็นไปได้ที่บุคคลจะซื้อสินค้า

พิศุทธิ์ อุปถัมภ์ (2556) ความตั้งใจซื้อเป็นการทำนายพฤติกรรมการซื้อของบุคคล เป็นกระบวนการการวางแผนของบุคคลในการซื้อสินค้าช่วงเวลาหนึ่ง โดยเลือกทางที่ดีที่สุด ผลประโยชน์จากสินค้าสอดคล้องกับความต้องการ และประสบการณ์จากการใช้สินค้าในอดีต ซึ่งความตั้งใจซื้อเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่จะนำไปสู่การซื้อจริงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

Wen and Li (2013) กล่าวว่า ความตั้งใจในการซื้อเป็นการประเมิน-ท่าทีของผู้บริโภคที่ถูกกระตุ้นจากปัจจัยภายนอกทำให้เกิดความตั้งใจซื้อ ซึ่งเมื่อความตั้งใจซื้อสูงความน่าจะเป็นที่จะซื้อจะเพิ่มตามไปด้วยและความต้องการซื้อใช้ในการทำนายการซื้อที่จะเกิดในอนาคต แต่ถึงแม้ว่าจะมีความเต็มใจ

ซื้อ แต่การซื้อจะเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ต้องมีการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งมาจากประสบการณ์ และข้อมูลเปรียบเทียบแล้วตัดสินใจก่อนการซื้อ

Parasuraman, et al. (1990 อ้างอิงใน นภัส อุทัยศรี, 2554) กล่าวว่าความตั้งใจซื้อเป็นการแสดงถึงการเลือกใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ เป็นตัวเลือกแรก อีกทั้งความตั้งใจซื้อเป็นมิติหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีของลูกค้า ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. ความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) คือ ผู้บริโภคเลือกใช้สินค้าหรือบริการ เป็นตัวแรก ซึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้
2. พฤติกรรมการบอกต่อ (Word of Mouth Communication) คือ ผู้บริโภคพูดถึงแต่เรื่องที่ดีเกี่ยวกับผู้ให้บริการ รวมทั้งแนะนำและกระตุ้นให้บุคคลอื่นสนใจ และมาใช้บริการนั้น
3. ความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคา (Price Sensitivity) คือ ผู้บริโภคไม่มีปัญหา เมื่อผู้ให้บริการขึ้นราคา และผู้บริโภคมองว่าในราคาที่สูงกว่าที่อื่น หากบริการนั้นสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้
4. พฤติกรรมการร้องเรียน (Complaining Behavior) คือ ผู้บริโภคร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหา อาจร้องเรียนผู้ให้บริการต่อบุคคลอื่น หรือส่งเรื่องไปยังหนังสือพิมพ์ ส่วนนี้เป็นการวัดการตอบสนองต่อปัญหาผู้บริโภค

สรุปได้ว่าความตั้งใจซื้อเกิดจาก ผู้บริโภคได้ประเมินตราสินค้าและบริการนั้น ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าและบริษัท ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกในการซื้อสินค้าและบริการนั้นซ้ำ ๆ โดยเลือกที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการรายเดิมเป็นทางเลือกแรก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรศักดิ์ มธุรส (2556) ได้ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันในอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในกลุ่มคนวัยทำงาน 15-59 ปี จำนวน 400 ราย เก็บตัวอย่างแบบสะดวก ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อร้านยาแผนปัจจุบันพบว่า ร้อยละ 70.7 ของผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้บริการร้านยาแผนปัจจุบันความถี่เดือนละครั้งหรือน้อยกว่า ร้อยละ 52.7 คือเวลาที่ใช้บริการบ่อย 18.01 - 24.00 น. ผู้บริโภคที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะซื้อยา รองลงมาคือปรึกษาเรื่องการใช้ยา ร้อยละ 56.89 และ 18.85 ตามลำดับ โดยกลุ่มยาประเภทที่ซื้อจากร้านขายยาแผนปัจจุบัน คือ ประเภทยาแก้ปวดลดไข้ รองลงมาคือ ยารักษาโรคผิวหนัง ยาเกี่ยวกับทางเดินหายใจ และยาเกี่ยวกับทางเดินอาหาร คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา ร้อยละ 4.8, ร้อยละ 4.2 และร้อยละ 4.0 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้านทัศนคติของผู้บริโภคต่อร้านขายยาในแผนปัจจุบัน พบว่า ระดับคะแนนของทัศนคติด้านบุคคลากร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.74 อันดับ 2 ด้านสถานที่ 4.57 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.43 คะแนน ด้านราคา 4.32 คะแนน และด้านผลิตภัณฑ์ 4.13 คะแนน

Charlee Thongruang (2008) ทำการศึกษาพฤติกรรมการซื้อยาสมุนไพรของผู้บริโภคในร้านขายยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านขายยาในกรุงเทพมหานคร อายุ 15 ปีขึ้นไป ครอบคลุมร้านยา 5 ร้าน ใน 12 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ห้วยขวาง, วัฒนา, พระนคร, พญาไท, คลองเตย, ภาษีเจริญ, ธนบุรี, บางกะปิ, ราชเทวี, บางพระ, พระโขนง และมีนบุรี โดยแต่ละเขตมีผู้ตอบแบบสอบถาม 25 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน พบว่า ผู้บริโภคระบุซื้อยาสมุนไพรที่ต้องการ คิดเป็น ร้อยละ 66 โดยความถี่ในการซื้อพบว่า ซื้อยาสมุนไพรนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.3 ซึ่งจุดประสงค์ในการซื้อยาสมุนไพร ส่วนใหญ่คือรักษาอาการเจ็บป่วย รองลงมาใช้ในเชิงป้องกันโรค ร้อยละ 56.0 และ 24.7 ตามลำดับ

แหล่งข้อมูลของผู้บริโภคที่สำคัญคือ บุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์ เภสัชกร และพยาบาล ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อประกอบการซื้อ

Perepelkin and Zhang (2014) ศึกษาจากปัญหาการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในธุรกิจร้านยา ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญเพื่อสร้างความแตกต่าง และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของร้านยาจึงทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความไว้วางใจของลูกค้า โดยตั้งสมมติฐานว่าหากลูกค้ารับรู้ความจริงใจจากร้านยา จะส่งผลโดยตรงต่อความไว้วางใจของลูกค้าโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการในร้านยาอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 150 คน ในร้านยา 3 แห่ง ของภาคตะวันตก ประเทศแคนาดา พบว่าคุณภาพการบริการเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อความน่าเชื่อถือในร้านยา แต่ทั้งนี้คุณภาพการบริการยังคงมีความสำคัญ พบความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจของลูกค้า มากไปกว่านั้นร้านยาต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เนื่องจากความไว้วางใจเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์แบบก็ต่อเมื่อลูกค้าสามารถรับรู้ผ่านความจริงใจจากร้านยา

Purcarea, Gheorghe & Petrescu (2013) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการในหน่วยดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นหน่วยที่เริ่มต้นในการใช้ SERVQUAL 5 ด้านโดยวัดคะแนนจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการได้รับรู้ จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้หญิงที่รับบริการชาวโรมาเนียในหน่วยดูแลสุขภาพของแผนกนรีเวชวิทยาจำนวน 183 คน พบว่า คะแนนความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการสูงสุดคือ ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) รองลงมาด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ตามลำดับสำหรับด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่เกิดช่องว่างของคุณภาพบริการสูงสุด ส่งผลให้ผู้จัดการฝ่ายการตลาดควรลงทุนใน

อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆรวมทั้งการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ในด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และ ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้จัดการฝ่ายการตลาดควรให้ความสนใจในการสรรหาบุคลากรตามความสามารถ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานและการสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างมืออาชีพ

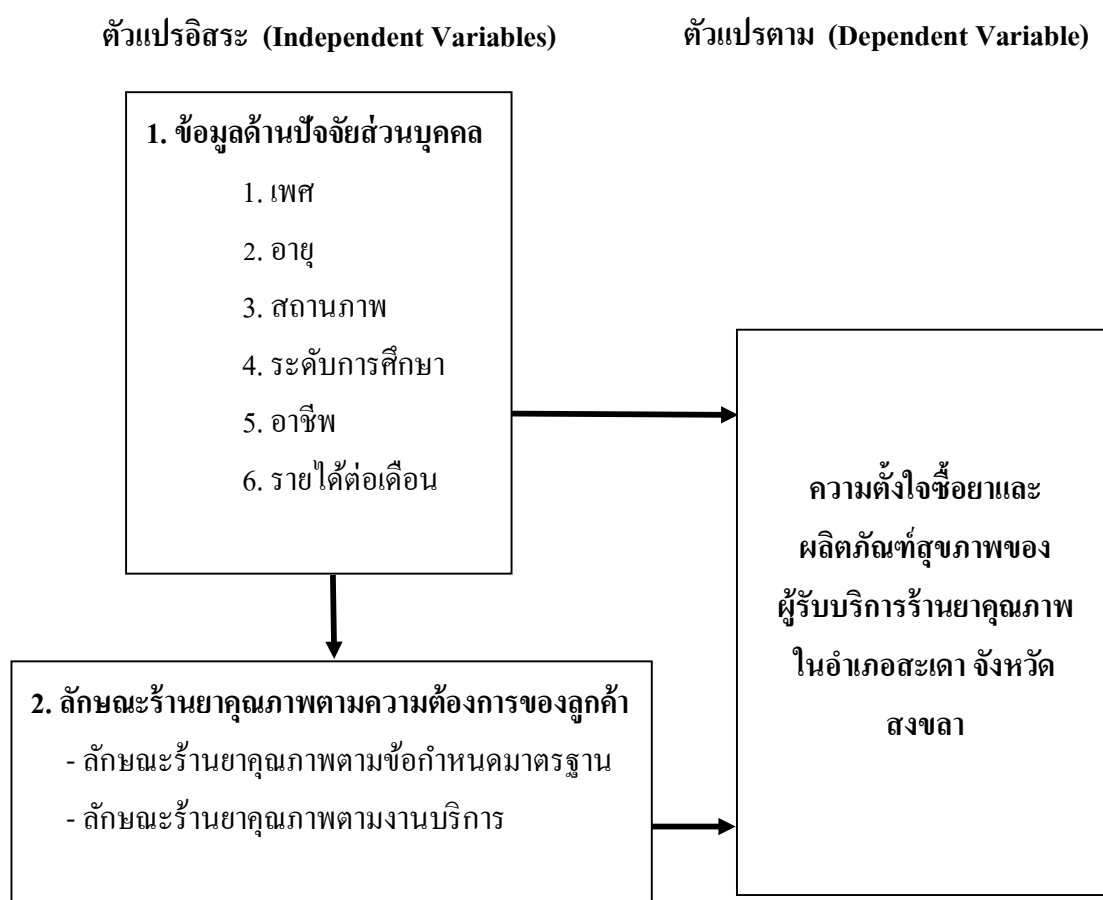
Jack and Ling (2016) ได้ศึกษาโมเดลที่สร้างความเชื่อมโยงของลักษณะร้านยา, คุณภาพการบริการและประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านยาพัฒนากลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเกิดผลกำไรสูงสุดและความยั่งยืนของธุรกิจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการในร้านยา ประเทศมาเลเซีย จำนวน 194 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ที่มีผลนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงเป็นด้านที่มีความสำคัญสูงสุดสำหรับคุณภาพการบริการในร้านยาโดยลูกค้ามีความคาดหวังว่าความน่าเชื่อถือต้องเกิดขึ้นแต่เริ่มต้นจนจบการบริการ ดังนั้นหากเกิดปัญหาด้านการสื่อสาร ทำให้เกิดผลกระทบต่ออารมณ์ของลูกค้า เช่น ลูกค้ารู้เบื่อหน่าย โกรธ ผิดหวัง ไม่ประทับใจ นอกจากนั้นสภาพของร้านยาและบรรยากาศของร้านมีผลลบทางสำคัญเป็นอย่างมากต่ออารมณ์ของลูกค้า เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การตกแต่งร้าน เป็นต้น

น้องเล็ก บุญจง, ศิริศักดิ์ บุญหมั่น, ศิริทัศน์ กระดานพล และสาวิตรี ประจงบัว (2548) ได้ศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม โดยเป็นวิจัยเชิงสำรวจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาร้านยาให้ได้มาตรฐาน และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือประชากรในเขตอำเภอดอนจาน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 384 คน พบว่า เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในร้านยา 3

อันดับแรกคือ บุคลากร(เภสัชกรและผู้ช่วย) มากที่สุด รองลงมาคือการส่งมอบยา น้อยที่สุดคือ ป้าย
 สัญลักษณ์นอกจากนี้พบว่า มีบริการอื่นๆนอกเหนือเกณฑ์มาตรฐานของสภาเภสัชกรรมซึ่ง
 ประชาชนให้ความสำคัญและต้องการสูง 3 อันดับแรกคือ การมีบริเวณจัดยาที่ผู้ป่วยเลือกหยิบได้เอง
 โดยแยกจากส่วนที่เป็นยาที่ต้องจ่ายโดยเภสัชกร รองลงมาคือการแจ้งราคายาเบื้องต้นให้ผู้ป่วยทราบ
 ก่อนจัดยา และสุดท้ายคือการมีป้ายแสดงประเภทของร้านขายยาตามกฎหมาย เมื่อศึกษาถึงความ
 แตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นตามเกณฑ์มาตรฐานร้านยาคุณภาพ
 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ การศึกษา รายได้ที่
 แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อเกณฑ์ร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสภาเภสัชกรรม ที่แตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา” จากงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้งานวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวชี้วัดลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า โดยเป็นการวัดตามลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา สภาเภสัชกรรม และลักษณะร้านยาคุณภาพตามงานบริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้า เพื่อนำไปแนวทางพัฒนาและปรับใช้กับลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านยาคุณภาพ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มารับบริการร้านยาคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยวางแผนขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. รูปแบบการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ที่รับบริการร้านยาคุณภาพซึ่งไม่ทราบจำนวนของผู้รับบริการที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่รับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณของ Cochran (1977 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) เพื่อคำนวณหาขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความผิดพลาดไม่เกิน 5 % ดังนี้

$$N = [P (1 - P) Z^2] / E^2$$

เมื่อ N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

Z แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

P แทน สัดส่วนที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด มีค่าเท่ากับ 0.5

E แทน ขอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่างได้ที่ 0.05

$$\text{ดังนั้น } N = [(0.5) (1 - 0.5) (1.96)^2] / (0.05)^2$$

$$= 384.16$$

$$= \text{ประมาณ } 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ในการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะสุ่มแจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่คาดว่าจะมารับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยจะแจกแบบสอบถามไม่น้อยกว่า 385 คน

รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาในเรื่อง “ แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ” โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ใช้คำถามปลายปิด (Close-ended Question) เพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำตอบเป็นลักษณะหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ประกอบด้วยคำถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่เหมาะสมที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าตามข้อกำหนดมาตรฐานร้านยาคุณภาพและตามงานบริการ โดยมาตรวัดคัดแปลงจากสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา (2561) และข้อคำถามเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL จาก Parasuraman, et al. (1998) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน มีคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบด้วย 22 ข้อ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในร้านยาคุณภาพ

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
มาตรฐานร้านยาคุณภาพ				
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ		ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ		ปรับจากสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา (2561) และ Parasuraman, et al. (1998)
สถานที่ : สถานที่ที่มีความมั่นคง พื้นที่ให้บริการเพียงพอ เป็นสัดส่วน มีความสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมเหมาะสม	2.1	เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้	ลำดับ 2.1 – 2.3 ของรายการข้อคำถาม เป็นการรวมกันระหว่าง มาตรฐานที่ 1 ของร้านยาคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ	
อุปกรณ์ : ตู้เย็นเก็บยา อุปกรณ์ในการติดตามผลการรักษา อุปกรณ์นับเม็ดยา และ ภาชนะบรรจุยา	2.2	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามีความเหมาะสม เช่น แก้ว ไม้ตะเกียบสำหรับคีบยา	SERVQUAL ด้าน Tangibles	
สิ่งสนับสนุนการบริการ : ตำราและแหล่งข้อมูลด้านยา เอกสารสำหรับการสืบค้นตำรายา	2.3	เอกสารอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับการให้บริการ เช่น แผ่นพับให้ความรู้ ฉลากช่วยแนะนำการใช้ยา		

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
มาตรฐานร้านยาคุณภาพ				
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ		ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ		ปรับจากสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา (2561) และ Parasuraman, et al. (1998)
บุคลากร : เกษตรกรสวมเสื้อกาวน์	2.4	เกษตรกร/พนักงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความเหมาะสม	ลำดับ 2.4 ของรายการข้อคำถาม เป็นการรวมกันระหว่าง	
พนักงานร้านยาแต่งกายสุภาพ ไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดคิดว่าเป็นเกษตรกร	2.5	การจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น รายงานขายยาควบคุมพิเศษ รายงานการขายวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เป็นต้น	มาตรฐานที่ 2 ของร้านยาคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ด้าน Tangibles	
กระบวนการคุณภาพ : จัดเตรียมเพิ่มเอกสารคุณภาพต่างๆ มีแนวทางการป้องกันความเสี่ยง การศึกษาต่อเนื่อง	2.6	การศึกษาต่อเนื่องของเกษตรกร เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง		
เกษตรกร (5ปี 100 เครดิต) ตัวชี้วัดประเมินความสำเร็จการขาย				

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
มาตรฐานร้านยาคุณภาพ				
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี		ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี		ปรับจากสำนักงาน
การคัดเลือกยา : ควบคุมคุณภาพยา และวันหมดอายุ	2.7	การติดตามอาการหลังจากการใช้ยาทาง โทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ	ลำดับ 2.7 - 2.8 ของรายการข้อคำถาม เป็นการรวมกันระหว่าง	รับรองคุณภาพร้านยา (2561) และ
การส่งเสริมการใช้ยาที่เหมาะสม : ไม่มีการจำหน่ายยาชุด ไม่มีการแบ่งบรรจุเตรียมไว้ขาย (pre-pack)	2.8	เภสัชกรซักประวัติด้วยความใส่ใจเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	มาตรฐานที่ 3 ของร้านยาคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ	Parasuraman, et al. (1998)
การให้บริการเภสัชกรรม : มีแนวทางการซักประวัติ แนวทางการส่งมอบยาที่ดี แนวทางในการติดตามการใช้ยา	2.9	ข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วนระบุชื่อการค้า ชื่อสามัญ จำนวน ขอบ่งใช้ วิธีใช้ คำเตือน วันหมดอายุ และลงชื่อเภสัชกร	SERVQUAL ด้าน Empathy	
	2.10	การส่งมอบยาที่ดี มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา ด้วยคำพูดและใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจง่าย		
	2.11	การส่งเสริมการใช้ยาที่เหมาะสม เช่น ไม่จำหน่ายยาชุด ไม่จำหน่ายยาเป็นภัยต่อสังคม		

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
มาตรฐานร้านยาคุณภาพ				
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม		ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม		ปรับจากสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา (2561) และ Parasuraman, et al. (1998)
ใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างพักใช้ใบอนุญาต	2.12	ไม่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	ลำดับ 2.12 – 2.14 ของรายการข้อคำถาม เป็นการรวมกันระหว่างมาตรฐานที่ 4 ของร้านยา	
การไม่จำหน่ายสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ บุหรี่ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	2.13	ใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต	คุณภาพและคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ด้าน	
	2.14	ไม่จำหน่ายยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษ ขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติการ	Reliability	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
มาตรฐานร้านยาคุณภาพ				
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม การบริการข้อมูลและให้ความรู้และคำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพแก่ชุมชน มีส่วนร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพร่วมกับหน่วยงานและองค์กรด้านสาธารณสุข มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านยาและสุขภาพของชุมชน	2.15	ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม การบริการให้ความรู้ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก้ไขปัญหาด้านยาแก่ชุมชน		ปรับจากสำนักงาน รับรองคุณภาพร้าน ยา (2561)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด มาตรฐานร้านยาคุณภาพ	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
-		ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ		ปรับจาก
	2.16	เภสัชกร/พนักงาน มีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการ	ลำดับ 2.16 และ 2.19 ของ รายการข้อคำถาม เป็นคุณภาพ	Parasuraman, et al. (1998)
	2.17	วันและเวลาในการเปิดให้บริการตรงตามที่ระบุไว้	การให้บริการ SERVQUAL ด้าน Responsiveness	
	2.18	การบันทึกประวัติสุขภาพของลูกค้าถูกเก็บ อย่างเป็นระบบและเป็นความลับ	ลำดับ 2.17 ของรายการข้อ คำถาม เป็นคุณภาพการ	
	2.19	เภสัชกร/พนักงาน ให้บริการลูกค้าด้วยความ รวดเร็วฉับไว	ให้บริการ SERVQUAL ด้าน Reliability ลำดับ 2.18 ของรายการข้อ คำถาม เป็นคุณภาพการ ให้บริการ SERVQUAL ด้าน Assurance	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนด มาตรฐานร้านยาคุณภาพ	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	หมายเหตุ	แหล่งอ้างอิง
-		ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ		ปรับจาก
	2.20	เภสัชกร/พนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม	ลำดับ 2.20 ของรายการข้อ คำถาม เป็นคุณภาพการ ให้บริการ SERVQUAL ด้าน Assurance	Parasuraman, et al. (1998)
	2.21	เภสัชกร/พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน	ลำดับ 2.21 ของรายการข้อ คำถาม เป็นคุณภาพการ ให้บริการ SERVQUAL ด้าน Empathy	
	2.22	เภสัชกร/พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความ เชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ	ลำดับ 2.22 ของรายการข้อ คำถาม เป็นคุณภาพการ ให้บริการ SERVQUAL ด้าน Reliability	

ลักษณะของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่าความมากน้อย วัดด้วยมาตราวัดแบบจัดอันดับความต้องการของลูกค้าต่อลักษณะร้านยาคุณภาพ โดยลักษณะของความต้องการที่มีต่อร้านยาคุณภาพ วัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีการกำหนดมาตราส่วนเกณฑ์การให้คะแนนจากข้อคำถามโดยให้ค่าน้ำหนักตัวเลขดังนี้

ค่าน้ำหนัก 5 หมายถึง มีระดับความต้องการมากที่สุด

ค่าน้ำหนัก 4 หมายถึง มีระดับความต้องการมาก

ค่าน้ำหนัก 3 หมายถึง มีระดับความต้องการปานกลาง

ค่าน้ำหนัก 2 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อย

ค่าน้ำหนัก 1 หมายถึง มีระดับความต้องการน้อยที่สุด

ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ยุทธ ไกยวรรณ, 2550) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย จะยึดหลักเกณฑ์ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2550) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความต้องการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับต้องการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับต้องการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับต้องการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของลูกค้าในร้านยาคุณภาพ

เป็นการสอบถามความตั้งใจซื้อและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ โดยมาตรวัดแปลงจากงานวิจัยจาก Wen and Li (2013) ซึ่งคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย 4 ข้อ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อของลูกค้าในร้านยาคุณภาพ

ตัวแปร	ลำดับ	รายการข้อคำถาม	แหล่งอ้างอิง
ความตั้งใจซื้อยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ			Wen and Li (2013)
	3.1	ท่านยินดีซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ	
	3.2	ท่านยินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเพื่อซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ	
	3.3	ท่านยินดีจะซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างต่อเนื่องจากร้านยาคุณภาพ	
	3.4	ท่านแนะนำยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพให้บุคคลอื่น	

โดยประยุกต์ใช้รายการข้อคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่มีการวัดด้วย 5 Points Likert-Scale ของ Jayanti, and Burns (1998) และ Michaelidou, and Hassan (2008) โดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้คะแนนลักษณะของความคิดเห็นที่มีความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของตนเอง ซึ่งมีการกำหนดมาตราส่วนเกณฑ์การให้คะแนนจากข้อคำถามโดยให้ค่าน้ำหนักตัวเลขดังนี้

ค่าน้ำหนัก 5 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าน้ำหนัก 4 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมาก

ค่าน้ำหนัก 3 หมายถึง มีระดับความเห็นปานกลาง

ค่าน้ำหนัก 2 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อย

ค่าน้ำหนัก 1 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น (ยุทธ ไกยวรรณ, 2550) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการแปลความหมายของระดับ
 คะแนนเฉลี่ย จะยึดหลักเกณฑ์ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2550) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความตั้งใจซื้อ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความตั้งใจซื้อ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความตั้งใจซื้อ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความตั้งใจซื้อ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความตั้งใจซื้อ น้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากประชากรที่เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาปรับปรุงให้ชัดเจนมีความครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาที่ต้องการวัดผลก่อนที่จะนำมาทดลองใช้

2. การทดสอบความเชื่อมั่นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำแบบทดสอบที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ส่วนของลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า และส่วนของความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอ สะเดา จังหวัดสงขลา ” ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ จากแบบสอบถามที่ ถูกสร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา และการทดสอบคุณภาพของ เครื่องมือแล้วเสร็จจึงจะนำไปใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่ต่ำกว่า 385 คน โดยทางผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในแต่ละแหล่ง ดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของลูกค้าที่คาดว่าจะมารับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยเริ่มต้นผู้วิจัยแนะนำตนเองพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความยินยอมในการทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่เตรียมไว้โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) ซึ่งใช้ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2562 ถึงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2562 จำนวน ไม่ต่ำกว่า 385 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้ทำแล้ว มาตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ถูกต้อง เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลและจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี บทความ ข้อมูลสถิติ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ของแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติเบื้องต้นโดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากประชากรกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์สำเร็จรูป เพื่อทำการประมวลผลและหาค่าทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. ทำการคัดกรองแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และกำหนดรหัสของตัวแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อความสะดวก และแม่นยำในการบันทึกข้อมูล

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลพื้นฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3. ทำการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 สำหรับการศึกษาระดับความต้องการและความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จัดระดับค่าเฉลี่ยโดยการแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน ที่ได้กำหนดไว้ 5 อันตรภาคชั้น

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ t – Test และ F – Test (One Way Anova)

5. ทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามซึ่งได้ผ่านขั้นตอนขั้นต้นจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนความไว้วางใจ และส่วนความตั้งใจซื้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.70 รวมถึงค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก ความเชื่อมั่นจะเพิ่มขึ้น แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

6. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าต่อความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพ ใช้เทคนิคการทดสอบสมมติฐานการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งมีมากกว่า 1 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งในการวิจัยนี้ตัวแปรอิสระคือลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าทั้ง 6 ด้าน ส่งผลต่อตัว

แปรตามคือความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ ซึ่งสมการที่ใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Uyanık & Güler, 2013) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีดังนี้

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k + e$$

จากรูปแบบสมการมีความหมายดังนี้

Y	คือ	คะแนนของการพยากรณ์ตัวแปรความตั้งใจซื้อ
a	คือ	คะแนนดิบของค่าคงที่ที่ได้จากสมการพยากรณ์
β_1, \dots, β_k	คือ	สัมประสิทธิ์การถดถอยจากตัวแปรอิสระตัวที่ 1 จนถึงตัวที่ k
x_1, \dots, x_k	คือ	คะแนนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ตัวที่ 1 จนถึงตัวที่ k
k	คือ	จำนวนของตัวแปรอิสระ
e	คือ	ความคลาดเคลื่อน

กำหนดค่าตัวแปร ดังนี้

x_1	=	ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 1
x_2	=	ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 2
x_3	=	ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 3
.		
x_6	=	ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 6

จากรูปแบบสมการข้างต้นได้นำตัวแปรมาจัดกลุ่มสมการ ซึ่งจะทำการตัดสินใจที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเป็นรูปแบบสมการดังนี้

$$\text{Model : } Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_6 X_6 + \text{error}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของ
ลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง
400 คน เพื่อหาความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษานี้นำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อม
ทั้งประกอบการบรรยายเชิงวิเคราะห์

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัด

สงขลา

3. การวิเคราะห์ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอ

สะเตา จังหวัดสงขลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการและความตั้งใจซื้อ

ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา กับปัจจัยส่วนบุคคล

5. การวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอ สะเดา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติหาความถี่ และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของคุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=400)		
ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	132	33.00
หญิง	268	67.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	25	6.30
21 - 30 ปี	110	27.50
31 - 40 ปี	154	38.50
41 - 50 ปี	76	19.00
51 - 60 ปี	30	7.50
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	1.30
สถานภาพ		
โสด	206	51.50
สมรส / อยู่ด้วยกัน	177	44.30
หม้าย / หย่าร้าง	17	4.30

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	8	2.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	37	9.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	60	15.00
อนุปริญญา / ปวส.	24	6.00
ปริญญาตรี	230	57.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	41	10.30
อาชีพ		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	101	25.30
พนักงานบริษัทเอกชน	75	18.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	114	28.50
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	14	3.50
รับจ้างทั่วไป	56	14.00
เกษตรกร	10	2.50
นักเรียน / นักศึกษา	27	6.80
อื่นๆ	3	0.80
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	69	17.30
10,001 - 20,000 บาท	149	37.30
20,001 - 30,000 บาท	91	22.80
30,001 - 40,000 บาท	48	12.00
40,001 - 50,000 บาท	20	5.00
มากกว่า 50,000 บาท	23	5.80

จากตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มลูกค้าที่คาดว่าจะมารับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน สามารถจำแนกข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้ ดังนี้

เพศ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.00

อายุ : แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอายุเป็น 6 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 มีอายุ 31-40 ปี รองลงมาร้อยละ 27.50 มีอายุ 21-30 ปี รองลงมาร้อยละ 19.00 มีอายุ 41-50 ปี รองลงมา ร้อยละ 7.50 มีอายุ 51-60 ปี รองลงมาร้อยละ 6.30 มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และร้อยละ 1.30 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

สถานภาพ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 51.5 มีสถานภาพโสด รองลงมาร้อยละ 44.3 มีสถานภาพสมรส และร้อยละ 4.3 มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ตามลำดับ

ระดับการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 15.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 10.30 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 9.30 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.0 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีเพียงร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

อาชีพ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 28.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว รองลงมาร้อยละ 25.30 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.80 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 14.00 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 6.80 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 3.50 เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 2.50 อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.30 มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาร้อยละ 22.80 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 17.30 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 12.00 มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 5.80 มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท และร้อยละ 5.00 มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า

ในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

สำหรับลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับความต้องการของลูกค้า ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามลูกค้าที่คาดว่าจะมารับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ถึงลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการ แบ่งลักษณะร้านยาคุณภาพแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณ ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ โดยคำถามรวมทั้งหมด 22 ข้อ แต่ละข้อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับระดับความต้องการเพียงคำตอบเดียว โดยใช้สถิติในการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา (n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้	4.21	0.74	ต้องการมากที่สุด
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามีความเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้คำปรึกษาด้านยา	4.32	0.70	ต้องการมากที่สุด
เอกสารอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับการให้บริการ เช่น แผ่นพับให้ความรู้ ฉลากช่วยแนะนำการใช้ยา	4.19	0.75	ต้องการมาก
รวม	4.24	0.73	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนบริการ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาลักษณะร้านยาคุณภาพรายข้อ พบว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามีความเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้คำปรึกษาด้านยามีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.32 รองลงมาคือ เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และเอกสารอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับการให้บริการ เช่น แผ่นพับให้ความรู้ ฉลากช่วยแนะนำการใช้ยา มีค่าเฉลี่ย 4.19

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

(n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
เภสัชกร/พนักงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความเหมาะสม	4.10	0.80	ต้องการมาก
การจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น รายงานขายยาควบคุมพิเศษ รายงานการขายวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เป็นต้น	4.11	0.88	ต้องการมาก
การศึกษาต่อเนื่องของเภสัชกร เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง	4.18	0.83	ต้องการมาก
รวม	4.13	0.84	ต้องการมาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาลักษณะร้านยาคุณภาพรายข้อ พบว่าการศึกษาต่อเนื่องของเภสัชกร เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.18 รองลงมาคือ การจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น รายงานขายยาควบคุมพิเศษ รายงานการขายวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.11 และเภสัชกร/พนักงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.10

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

(n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
การติดตามอาการหลังจากการใช้ยาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นๆ	4.65	0.48	ต้องการมากที่สุด
เภสัชกรซักประวัติด้วยความใส่ใจเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	4.76	0.43	ต้องการมากที่สุด
ข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วนระบุชื่อการค้า ชื่อสามัญ จำนวน ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ คำเตือน วันหมดอายุ และลงชื่อเภสัชกร	4.84	0.38	ต้องการมากที่สุด
การส่งมอบยาที่ดี มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา ด้วยคำพูดและใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจง่าย	4.77	0.42	ต้องการมากที่สุด
การส่งเสริมการใช้ยาที่เหมาะสม เช่น ไม่จำหน่ายยาชุด ไม่จำหน่ายยาเป็นภัยต่อสังคม	4.75	0.49	ต้องการมากที่สุด
รวม	4.75	0.44	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี โดยภาพรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 เมื่อพิจารณาลักษณะร้านยาคุณภาพรายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่าข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วนระบุชื่อการค้า ชื่อสามัญ จำนวน ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ คำเตือน วันหมดอายุ และลงชื่อเภสัชกร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.84 รองลงมาคือ การส่งมอบยาที่ดี มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา ด้วยคำพูดและใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.77 และเภสัชกรซักประวัติด้วยความใส่ใจเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

(n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม			
ไม่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	4.32	0.86	ต้องการมากที่สุด
ใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต	4.41	0.80	ต้องการมากที่สุด
ไม่มีการจำหน่ายยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติการ	4.25	0.88	ต้องการมากที่สุด
รวม	4.33	0.85	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม โดยภาพรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อพิจารณาลักษณะร้านยาคุณภาพรายข้อ พบว่าใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.41 รองลงมาคือ ไม่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.32 และ ไม่มีการจำหน่ายยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ย 4.25

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 5 การให้บริการ และมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัด สงขลา

(n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ			
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
การบริการให้ความรู้ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก้ไขปัญหาด้านยาแก่ชุมชน	4.58	0.57	ต้องการมากที่สุด
รวม	4.58	0.57	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 5 การให้บริการและมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม โดยพิจารณาข้อการบริการให้ความรู้ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก้ไขปัญหาด้านยาแก่ชุมชนพบว่ามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ ตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

(n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
เภสัชกร/พนักงาน มีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการ	4.76	0.43	ต้องการมากที่สุด
วันและเวลาในการเปิดให้บริการตรงตามที่ระบุไว้	4.61	0.49	ต้องการมากที่สุด
การบันทึกประวัติสุขภาพของลูกค้าถูกเก็บอย่างเป็นระบบและเป็นความลับ	4.64	0.52	ต้องการมากที่สุด
เภสัชกร/พนักงาน ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	4.64	0.49	ต้องการมากที่สุด
เภสัชกร/พนักงาน ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทาง สุภาพ อ่อนน้อม	4.78	0.42	ต้องการมากที่สุด
เภสัชกร/พนักงาน ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน	4.77	0.43	ต้องการมากที่สุด
เภสัชกร/พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ	4.77	0.43	ต้องการมากที่สุด
รวม	4.71	0.46	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 เมื่อพิจารณาลักษณะร้านยาคุณภาพรายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า เภสัชกร/พนักงาน ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.75 รองลงมาที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.77 คือเภสัชกร/พนักงาน ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน และเภสัชกร/พนักงาน

ปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ รองลงมาคือ เกษตร/พนักงาน มีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

(n=400)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	4.24	0.73	ต้องการมากที่สุด
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	4.13	0.84	ต้องการมาก
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	4.75	0.44	ต้องการมากที่สุด
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม	4.33	0.85	ต้องการมากที่สุด
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	4.58	0.57	ต้องการมากที่สุด
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ	4.71	0.46	ต้องการมากที่สุด
รวม	4.46	0.65	ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ระดับความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อพิจารณาลักษณะร้านยาคุณภาพแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.75 รองลงมาด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.33 ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.13

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ในภาพรวมนั้นด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มีค่าเฉลี่ยความต้องการเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด และด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความต้องการอยู่ในระดับต่ำสุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้า

ในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพลูกค้า ได้ทำการสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม ลูกค้าที่คาดว่าจะมารับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ถึงความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีคำถามรวมทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับระดับความตั้งใจซื้อเพียงคำตอบเดียว โดยใช้สถิติในการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก ร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

(n=400)

ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความตั้งใจซื้อ
ท่านยินดีซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ	4.70	0.47	ตั้งใจซื้อมากที่สุด
ท่านยินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเพื่อซื้อยาและผลิตภัณฑ์จากร้านยาคุณภาพ	4.51	0.67	ตั้งใจซื้อมากที่สุด
ท่านยินดีจะซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างต่อเนื่องจากร้านยาคุณภาพ	4.53	0.59	ตั้งใจซื้อมากที่สุด
ท่านแนะนำยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพให้บุคคลอื่น	4.45	0.64	ตั้งใจซื้อมากที่สุด
รวม	4.55	0.59	ตั้งใจซื้อมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับตั้งใจซื้อมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา มีความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ ท่านยินดีซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ มีระดับความตั้งใจซื้อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70, ท่านยินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเพื่อซื้อยาและผลิตภัณฑ์จากร้านยาคุณภาพ ระดับความตั้งใจซื้อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51, ท่านยินดีจะซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างต่อเนื่องจากร้านยาคุณภาพ ระดับความตั้งใจซื้อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และ ท่านแนะนำยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพให้บุคคลอื่น ระดับความตั้งใจซื้อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการและความตั้งใจ

ชื่อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตาะจังหวัดสงขลา กับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา กับปัจจัยส่วนบุคคล รายละเอียด แสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละด้านและความตั้งใจชื่อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	ชาย	4.24	0.51	0.009	0.924
	หญิง	4.24	0.46		
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	ชาย	4.22	0.52	5.981	0.015*
	หญิง	4.09	0.54		
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	ชาย	4.77	0.26	0.584	0.445
	หญิง	4.75	0.25		
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม	ชาย	4.34	0.62	0.108	0.743
	หญิง	4.32	0.55		
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	ชาย	4.61	0.55	0.494	0.482
	หญิง	4.56	0.58		
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ	ชาย	4.74	0.29	2.515	0.114
	หญิง	4.69	0.31		
ความตั้งใจชื่อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ชาย	4.52	0.51	0.784	0.376
	หญิง	4.56	0.49		

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลาที่มีเพศต่างกัน มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา และความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	F	Sig.
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ		
อายุ	3.391	0.005*
สถานภาพ	4.161	0.016*
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.606	0.695
อาชีพ	1.582	0.139
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.778	0.566
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ		
อายุ	0.911	0.474
สถานภาพ	2.570	0.078
ระดับการศึกษาสูงสุด	1.214	0.301
อาชีพ	1.237	0.281
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.811	0.110
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี		
อายุ	0.776	0.567
สถานภาพ	0.348	0.706
ระดับการศึกษาสูงสุด	0.713	0.614
อาชีพ	1.073	0.380
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.542	0.004*

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	F	Sig.
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม		
อายุ	3.239	0.007*
สถานภาพ	0.512	0.600
ระดับการศึกษาสูงสุด	1.557	0.171
อาชีพ	2.832	0.007*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.697	0.134
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม		
อายุ	0.868	0.502
สถานภาพ	1.276	0.280
ระดับการศึกษาสูงสุด	1.838	0.104
อาชีพ	0.671	0.697
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.976	0.432
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ		
อายุ	1.395	0.225
สถานภาพ	2.223	0.110
ระดับการศึกษาสูงสุด	3.168	0.008*
อาชีพ	1.476	0.178
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.227	0.001*
ความตั้งใจซื้อขายและผลิตภัณฑ์สุขภาพ		
อายุ	1.370	0.235
สถานภาพ	2.355	0.096
ระดับการศึกษาสูงสุด	2.052	0.071
อาชีพ	0.698	0.674
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.769	0.118

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอายุ และสถานภาพ ทั้งนี้พบว่าลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามรายได้เฉลี่ยเพียงประเด็นเดียว ในขณะที่ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามอายุและอาชีพ รวมถึงด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ใช้การทดสอบสมมติฐานการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม

การทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในการวิจัยนี้ตัวแปรอิสระคือลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าทั้ง 6 ด้าน ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ ซึ่งทำการตัดสินใจที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยรูปแบบสมการ ดังนี้

$$\text{Model : } Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_6 X_6 + \text{error}$$

ตัวแปรอิสระ

$$X_1 = \text{ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 1}$$

X_2 = ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 2

X_3 = ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 3

.

X_6 = ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 6

ตัวแปรตาม

Y = ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เมื่อใช้ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลาเป็นเกณฑ์

Source of variation	df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Regression	6	20.937	3.489	18.054	0.000*
Residual	393	75.957	0.193		
Total	399	96.894			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ จึงคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณหาความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบ รวมทั้งสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการกับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ตัวพยากรณ์	B	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	1.236	0.109	2.812	0.005
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	0.112	0.067	2.266	0.024
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	0.061	0.023	1.288	0.198
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	0.045	0.035	0.392	0.695
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม	-0.030	-0.035	-0.670	0.503
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	0.198	0.229	4.170	0.000
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ	0.338	0.210	3.203	0.001

$a = 1.236, R = 0.465, R^2 = 0.216, SE_{est} = 0.440, F = 18.054, Sig. = 0.000$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของลักษณะร้านยาคุณภาพในด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา มีค่าเท่ากับ 0.338, 0.198 และ 0.112 ตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา เท่ากับ 0.465 โดยที่ตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) สามารถพยากรณ์ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา ได้ร้อยละ 21.60 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์

0.440 สมการพยากรณ์ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอ
สะเตา จังหวัดสงขลา เขียนได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.067X_1 + 0.229X_5 + 0.210X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.236 + 0.112(X_1) + 0.198(X_5) + 0.338(X_6)$$

โดย Y หมายถึง ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ

X_1 หมายถึง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 1

X_5 หมายถึง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 5

X_6 หมายถึง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 6

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่คาดว่าจะมารับบริการร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 38.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 51.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 57.50 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 37.30

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของลักษณะร้านยาคุณภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.75 รองลงมาด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และด้าน

ที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.58 และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบระดับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด 2 ลำดับแรกดังนี้

ตารางที่ 5.1 ลักษณะร้านยาคุณภาพตามระดับความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	ระดับความต้องการ	ข้อย่อยที่มีระดับความต้องการมากที่สุด
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	มากที่สุด	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามีความเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้คำปรึกษาด้านยา ($\bar{X} = 4.32$) เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้ ($\bar{X} = 4.21$)
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	มาก	-
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	มากที่สุด	ข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วนระบุชื่อการค้า ชื่อสามัญ จำนวน ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ คำเตือน วันหมดอายุ และลงชื่อเภสัชกร ($\bar{X} = 4.84$) การส่งมอบยาที่ดี มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา ด้วยคำพูดและใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.77$)
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม	มากที่สุด	ใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต ($\bar{X} = 4.41$) ไม่มีการจำหน่ายเครื่องสำอางปลอมและผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{X} = 4.32$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	ระดับความ ต้องการ	ข้อย้อยที่มีระดับความต้องการมากที่สุด
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	มากที่สุด	การบริการให้ความรู้ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก้ไขปัญหาด้านยาแก่ชุมชน ($\bar{X} = 4.58$)
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ	มากที่สุด	เภสัชกร/พนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 4.78$) เภสัชกร/พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเสมอภาค มาตรฐาน เดียวกัน ($\bar{X} = 4.77$) เภสัชกร/พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความ เชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ ($\bar{X} = 4.77$)

ระดับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ระดับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา มี

ระดับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยภาพรวมมีความตั้งใจซื้อมากที่สุด

การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการและความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตาจังหวัดสงขลา กับปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ : กลุ่มลูกค้าเพศชายและเพศหญิงในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ : กลุ่มลูกค้าที่อายุแตกต่างกันในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ และด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ : กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาสูงสุด : กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ : กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มีลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการในด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์พหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา สรุปผลดังนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการ ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	มีผลต่อความตั้งใจซื้อยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	✓
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ	
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี	
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม	
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม	✓
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ	✓

(อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05)

เมื่อดำเนินการวิเคราะห์พหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการ สามารถพยากรณ์ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา และสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.60 โดยมีสมการพยากรณ์ คือ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.067X_1 + 0.229X_5 + 0.210X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.236 + 0.112(X_1) + 0.198(X_5) + 0.338(X_6)$$

โดย Y หมายถึง ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพ

X_1 หมายถึง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 1

X_5 หมายถึง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 5

X_6 หมายถึง ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าด้านที่ 6

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เกิดจากวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า (2) เพื่อศึกษาความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้า (3) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้า (4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ซึ่งวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อ ก่อให้เกิดผลในการวิจัย และนำมาซึ่งคำตอบในวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วยลักษณะร้านยาคุณภาพ 6 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 22 ข้อคำถาม โดยรายข้อคำถามดัดแปลงจากสำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา (2561) และการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL จาก Parasuraman, et al. (1998) พบว่า ภาพรวมความต้องการลักษณะร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับต้องการมากที่สุด ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลักษณะร้านยาคุณภาพในด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี รองลงมาด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ และด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม เมื่อพิจารณาด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี พบว่า ข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วนระบุชื่อการค้า ชื่อ

สามัญ จำนวน ขอบ่งใช้ วิธีใช้ คำเตือน วันหมดอายุ และลงชื่อเภสัชกร และการส่งมอบยาที่ดี มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา ด้วยคำพูดและใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจง่าย มีระดับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของน้องเล็ก บุญจูง และคณะ (2548) ที่พบว่าการส่งมอบยาที่ดี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริการเภสัชกรรมที่ดี เป็นเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 รองลงมาจากบุคลากร (เภสัชกรและพนักงาน) รวมทั้งสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) (2555) กล่าวว่าสิทธิด้านยาของผู้บริโภค คือการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับยา อย่างน้อยคือชื่อยา สรรพคุณยาวิธีการใช้ยา และข้อระวังการใช้ยา เพื่อลดความเสี่ยงในการแพ้ยาซ้ำ การได้รับยาเกินขนาด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความตั้งใจซื้อยาจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา เก็บและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยจาก Wen & Li (2013) พบว่าภาพรวมความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่ง Parasuraman, et al. (1990 อ้างอิงใน นภัส อุทัยศรี, 2554) กล่าวว่าความตั้งใจซื้อเป็นการแสดงถึงการเลือกใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ เป็นตัวเลือกแรก อีกทั้งความตั้งใจซื้อเป็นมิติหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีของลูกค้า รวมถึงความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) คือ ผู้บริโภคเลือกใช้สินค้าหรือบริการเป็นครั้งแรก ซึ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Charlee Thongruang (2008) พบว่า เภสัชกรเป็นหนึ่งในแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสำคัญ ในการประกอบการซื้อยาสมุนไพรในร้านยา รวมทั้งการรักษาอาการเจ็บป่วย และเชิงป้องกันโรค ดังนั้นหากต้องการให้ลูกค้ามีความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพเพิ่มมากขึ้น การสร้างทัศนคติที่ดีต่อร้านยาคุณภาพ มีผลทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ลักษณะร้านยาคุณภาพ 3 ด้านที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ เมื่อพิจารณาด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Purcarea, Gheorghe & Petrescu (2013) และ Jack & Ling (2016) พบว่า รูปธรรมของบริการ (Tangibility) เช่น อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการบริการ สภาพของร้านยาและบรรยากาศของร้านมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่ออารมณ์ของลูกค้า อย่างไรก็ตามลักษณะร้านยาคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานสากลสาธารณสุขอาจยังไม่ครอบคลุมงานบริการในร้านยา ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความต้องการของลูกค้าทางด้านการบริการ ซึ่งเป็นลักษณะร้านยาคุณภาพไม่ใช่ประเด็นเชิงคุณภาพ แต่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ รวมทั้งการจัดการด้านการตลาดภายในร้านยาร่วมด้วย ดังนั้นในการจัดตั้งร้านยาแผนปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นร้านยาคุณภาพหรือร้านยาทั่วไป ควรคำนึงถึงลักษณะร้านยาที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งเป็นร้านยาที่ผสมผสานทั้งข้อกำหนดมาตรฐานสากลสาธารณสุข ซึ่งเป็นประเด็นด้านคุณภาพและลักษณะร้านยาที่ลูกค้าต้องการตามงานบริการ เพื่อให้ร้านยาที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงในบริบทปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 พบว่าลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการลูกค้า 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ด้านที่ 5 การให้บริการ และมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ มีผลต่อความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา หากพิจารณาระดับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด 2 ลำดับแรกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ในรายชื่อ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามีความเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้คำปรึกษาด้านยา (Equipment) และเครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้ (Device) ด้านที่ 5 การให้บริการและมีการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ในรายชื่อ การบริการให้ความรู้ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก้ไขปัญหาด้านยาแก่ชุมชน (Society) และด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ ในรายชื่อ เกสเซอร์/พนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม (Polite), เกสเซอร์/พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน (Equity) และ เกสเซอร์/พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ (Professional) จากผลการศึกษาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยสามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจร้านยา โดยใช้กลยุทธ์ P-SPEED

แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า P-SPEED

P = Professional หมายถึง ความเป็นมืออาชีพ

เภสัชกร/พนักงานควรปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพเภสัชกรรม เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับและมั่นใจถึงความปลอดภัยในการใช้ยา อีกทั้งได้รับประโยชน์สูงสุดจากการรับบริการ โดยเภสัชกร/พนักงานต้องพัฒนาทักษะความรู้ รวมถึงทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน ไอสตาสลา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นร้านยาคุณภาพ พบว่าเภสัชกรเป็นกุญแจสำคัญ ที่ทำให้ไอสตาสลาประสบความสำเร็จ (บุรินทร์, 2546)

S = Society หมายถึง การมีส่วนร่วมช่วยเหลือชุมชน

ร้านยาคุณภาพเป็นสถานบริการระดับปฐมภูมิ เป็นที่พึ่งใกล้ชิดและเป็นทางเลือกของประชาชน ในการดูแลความเจ็บป่วยเบื้องต้น ดังนั้นบทบาทสำคัญของร้านยาคุณภาพ นอกจากการให้บริการที่ดี มีคุณภาพแล้ว บทบาทสำคัญอีกอย่าง คือ การให้บริการความรู้ การส่งเสริมการใช้ยาอย่างสมเหตุสมผล (Rational Drug Use) มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้านยาแก่ชุมชน เพื่อสร้างเสริมสุขภาพ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้คนในชุมชน ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) อีกทั้งเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านยาคุณภาพอีกด้วย

P = Politeness หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยหัวใจ ถือเป็นเทคนิคการให้บริการที่สำคัญสำหรับงานด้านบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นการสื่อสารระหว่างเภสัชกร/พนักงาน กับลูกค้า ดังนั้นเภสัชกร/พนักงานควรให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางสุภาพ

อ่อนนุ่ม พร้อมทั้งยิ้มแย้มแจ่มใส มีความจริงใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ดี เพื่อลูกค้าเกิดความประทับใจ สอดคล้องตามทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman, et al. (1988) ที่กล่าวว่า ความประหลาดใจกับคุณภาพ เกินความคาดหวัง เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่ำกว่าบริการที่ได้รับจริง ($ES < PS$)

E = Equity หมายถึง ความเท่าเทียม

ความเสมอภาค เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคล (Primary Right) หลักความเสมอภาคคือการให้บริการลูกค้า อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน แม้ว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น เพศสภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ฐานะทางสังคม เป็นต้น สอดคล้องกับประเทศไทย ประกาศสิทธิผู้ป่วย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2552) โดยผู้ป่วยมีสิทธิรับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย

E = Equipment หมายถึง อุปกรณ์

อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้คำปรึกษาด้านยา เป็นอุปกรณ์ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นภายในร้านยาคุณภาพ ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมภายในร้าน ทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการดูแล ห่วงใย จากความตั้งใจของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ในความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เนื่องจากมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเหล่านี้ในร้านยาคุณภาพ ก็ส่งผลให้ลูกค้าที่มารับการบริการ รู้สึกสบาย สามารถนั่งระหว่างรอรับบริการ อีกทั้งโต๊ะให้คำปรึกษาด้านยา เพื่อใช้สำหรับการพูดคุยเกี่ยวกับโรคหรือการใช้ยากับลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความเป็นส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น

D = Device หมายถึง เครื่องมือ

เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้ เครื่องชั่งน้ำหนัก ที่วัดส่วนสูง เป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างระหว่างร้านยาคุณภาพและร้านยาทั่วไปได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการลงทุนในเครื่องมือสำหรับให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ นอกจากนั้นเครื่องมือเหล่านี้เป็นสิ่งสนับสนุนให้การซักประวัติมีความน่าเชื่อถือ โดยเป็นข้อมูลที่เป็นจริง (Objective data) ที่ได้จากการตรวจร่างกาย เพื่อมาวินิจฉัยโรคและหาแนวทางในการรักษาในขั้นตอนต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.3 แสดงข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าไปใช้

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ตามความต้องการของลูกค้า	ข้อเสนอแนะ
เภสัชกร/พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ	เป็นคุณภาพการบริการตามงานบริการ SERVQUAL ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เภสัชกร/พนักงานควรปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพเภสัชกรรม เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับและมั่นใจถึงความปลอดภัยในการใช้ยา อีกทั้งได้รับประโยชน์สูงสุดจากการรับบริการ

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ตามความต้องการของลูกค้า	ข้อเสนอแนะ
การบริการให้ความรู้ คำปรึกษา เรื่องยาและสุขภาพ แก้ปัญหาด้าน ยาแก่ชุมชน	เป็นคุณภาพการบริการตามข้อกำหนดมาตรฐาน ซึ่ง ร้านยาคุณภาพเปรียบเสมือนที่พึ่งสุขภาพของชุมชนในการ รักษาอาการป่วยเบื้องต้น ดังนั้นการให้ความรู้หรือ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพแก่ชุมชนสามารถทำได้หลาย วิธี เช่น การทำงานร่วมกันกับสหวิชาชีพอื่นๆในชุมชน เช่น แพทย์ พยาบาล ทันตะแพทย์ อสม. ลงชุมชน เยี่ยม บ้าน เพื่อเข้าไปดูแลและแก้ปัญหาคาการไ้ยา
เภสัชกร/พนักงานให้บริการด้วย ถ้อยคำ กิริยา ท่าทางสุภาพ อ่อน น้อม	เป็นคุณภาพการบริการตามงานบริการ SERVQUAL ด้านการรู้จักและใส่ใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งเภสัชกร/ พนักงานผู้ให้บริการ ต้องฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาพูดและ ภาษากายในการสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจใน การรับบริการร้านยาคุณภาพ โดยใช้หลักการพื้นฐาน คือ การต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม กล่าวคำสวัสดิทพร้อมยกมือ ไหว้ ให้บริการด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม กล่าว ขอบคุณพร้อมยกมือไหว้เมื่อจบการให้บริการ
เภสัชกร/พนักงานให้บริการลูกค้า แต่ละรายด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน	เป็นคุณภาพการบริการตามงานบริการ SERVQUAL ด้านการรู้จักและใส่ใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งการปฏิบัติตัว ของเภสัชกร/พนักงานผู้ให้บริการควรบริการลูกค้าที่เข้ามา รับบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และเป็นมาตรฐาน เดียวกัน แม้ว่าลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความแตกต่าง เรื่อง เพศสภาพ ระดับการศึกษา ศาสนา ฐานะทางสังคม เป็นต้น

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ลักษณะร้านยาคุณภาพ ตามความต้องการของลูกค้า	ข้อเสนอแนะ
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามีความเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้คำปรึกษาด้านยา	เป็นคุณภาพการบริการที่รวมกันระหว่างตามข้อกำหนดร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 และคุณภาพบริการตามงานบริการ SERVQUAL ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ร้านยาคุณภาพควรมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น โต๊ะให้คำปรึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มารับขอคำปรึกษาเรื่องโรคหรือการใช้ยา อีกทั้งเก้าอี้หรือโซฟา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้านั่งรอระหว่างรอรับบริการ ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างจากร้านยาทั่วไปอย่างชัดเจน
เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้	เป็นคุณภาพการบริการที่รวมกันระหว่างตามข้อกำหนดร้านยาคุณภาพมาตรฐานที่ 1 และคุณภาพบริการตามงานบริการ SERVQUAL ร้านยาคุณภาพควรมีเครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์วัดไข้ เครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง เพื่อเป็นข้อมูลที่ได้จากการตรวจร่างกาย (Objective data) สนับสนุนให้การซักประวัติให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อมาวินิจฉัยโรคและหาแนวทางในการรักษาในขั้นตอนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะร้านยาตามความต้องการของลูกค้า โดยแยกประเภทของร้านยา เช่น ร้านยาเดี่ยว ร้านยาเครือข่าย และร้านยาคุณภาพ
2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าในอำเภอสะเต цаเท่านั้น ซึ่งจำนวนร้านยาคุณภาพมีเพียง 1 ร้าน ดังนั้นควรศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าเพิ่มเติม เช่น จังหวัดสงขลามีจำนวน 39 ร้าน ภาคใต้มีจำนวน 151 ร้าน และประเทศไทยมีจำนวน 991 ร้าน
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเพียงช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). ธุรกิจร้านขายยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ เด็ง!! สนองนโยบาย

รัฐสู่การเป็น Medical Hub. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561, จาก

http://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469408459.

นิตยาพร เสมอใจ. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ัชชวาลย์ อรวงศ์สุกต. (2554). คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม

2561, จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true)

[3&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true).

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนา

พานิช.

นภัส อุทัยศรี. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นของกลุ่มนักศึกษาใน

ระดับอุดมศึกษาที่ศึกษาในสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

น้องเล็ก บุญสูง, ศิริศักดิ์ บุญหมั่น, ศิริทัศน์ กระดานพล และ สาวิตรี ประจงบัว. (2548).

ความคิดเห็นและปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อร้านยาคุณภาพตามมาตรฐานสากล.

วารสารวิจัย มข., 10 (2), 174-183.

นิธนาภา ลาวงศ์ , และ เพ็ญศรี เจริญวานิช . (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิต

ระยะยาวของประชากร ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย, 5(2). วารสาร

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มข., 35-54.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์. (2546). รายงานผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อองค์ประกอบ
ทั่วไป เกี่ยวกับบริการด้านยาและบริการให้คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกร ณ สถาน
ปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (โอสถศาลา). กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญ์ อัครจันทโชติ. (2553). ทางรอดของร้านยา. ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2561, จาก
<http://thaipharmacies.org/knowledge/marketing/57-drug-store-survival.pdf>.
- พรศักดิ์ มธุรส. (2014). การศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคต่อร้านขายยาแผนปัจจุบันใน
อำเภอเมืองจังหวัดพังงา. *FDA Journal* , 32-40.
- พิศุทธิ์ อุปถัมภ์. (2556). ความไว้วางใจและลักษณะธุรกิจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อความ
ตั้งใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). หลักการทำวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: โรง
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชณี รัตนะ. (2550). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่อำเภอหนองใหญ่
อำเภอบ่อทอง และอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และชนาวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและ*

พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ด ไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอลบุคส์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2552). *พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552*. ค้นเมื่อ

20 พฤษภาคม 2562, จาก <http://www.tsd.police.go.th/law/031.pdf>.

สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค โภค. (2555). *ชองยา ต้องมีชื่อยา*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2562, จาก

http://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=754.

สำนักงานยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2558). *ข้อมูลเชิงสถิติ*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม

2561, จาก <http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/SitePages/Statistic.aspx>.

สำนักงานรับรองคุณภาพร้านยา. (2561). *ความเป็นมาร้านยาคุณภาพ*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2561, จาก

<http://papc.pharmacycouncil.org/index.php?option=aboutus&subpage=history>.

สำนักยา คณะกรรมการอาหารและยา. (2561). *ใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยา พ.ศ.2530*. ค้น

เมื่อ 5 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/Shared%20Documents>

[/Statistic/Licensee-20180228.pdf](http://www.fda.moph.go.th/sites/drug/Shared%20Documents/Statistic/Licensee-20180228.pdf).

อนิวั่ง แก้วจางค์. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ

เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Charlee Thongruang. (2008). Consumer Purchasing Behavior for Herbal Medicine in drugstore in

Bangkok. *Naresuan University Journal*, 16 (3), 195-202.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Jayanti, R. K., and Burns, A. C. (1998). The Antecedents of Preventive Health Care Behavior: An Empirical Study. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(1), 6-15.
- Jack, C. S. & Ling, T. C. (2016). A model Linking Store Attributes, Service Quality and customer Experience: A Study Among Community Pharmacies. *International Journal of Economics and Management*, 10 (2), 321-342.
- N. Michaelidou & L. M. Hassan. (2008). The role of health consciousness, food safety concern. *International Journal of Consumer Studies*, 32, 163-170.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Perepelkin J. and Zhang, D. D. (2014). Quality alone is not enough to be trustworthy. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 8 (2), 226-242.
- Purcarea, V. L., Gheorghe, I. R. & Petrescu, C. M. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Prpcedia Economics and Finance*, 6, 573-585.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Uyanık, G. K., & Güler N. (2013). A study on multiple linear regression analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 106, 234-240.

Wen, L. M., & Li, S. H. (2013). A Study on the Relationship Amidst Health Consciousness, Ecological Affect, and Purchase Intention of Green Production. *The International Journal of Organizational Innovation*, 5(4), 124-137.

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา (Guideline for the Development of Quality Drugstore According to the Needs of Customers in Sadao District, Songkhla Province)

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการ และความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยาคุณภาพของลูกค้าในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าคำตอบที่เลือกเพียงหนึ่งตัวเลือกเท่านั้น หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้า จำนวน 4 ข้อ

ในฐานะที่ท่านเป็นลูกค้าของร้านยาคุณภาพในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด และครบถ้วนทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ มีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามนี้

โปรดติดต่อผู้วิจัย กุสาวดี สุขธร โทร 082-246-2651 Email: 100year.rx@gmail.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าคำตอบที่เลือก เพียงหนึ่งตัวเลือกเท่านั้น หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] 1) ชาย

[] 2) หญิง

2. อายุ

[] 1) 15-20 ปี

[] 2) 21 - 30 ปี

[] 3) 31 - 40 ปี

[] 4) 41 - 50 ปี

[] 5) 51 - 60 ปี

[] 6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

[] 1) โสด

[] 2) สมรส

[] 3) หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 1) ประถมศึกษา

[] 2) มัธยมศึกษาตอนต้น

[] 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

[] 4) อนุปริญญา / ปวส.

[] 5) ปริญญาตรี

[] 6) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

[] 1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 2) พนักงานบริษัทเอกชน

[] 3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

[] 4) แม่บ้าน / พ่อบ้าน

[] 5) รับจ้างทั่วไป

[] 6) เกษตรกร

[] 7) นักเรียน / นักศึกษา

[] 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

[] 2) 10,001 - 20,000 บาท

[] 3) 20,001 - 30,000 บาท

[] 4) 30,001 - 40,000 บาท

[] 5) 40,001 - 50,000 บาท

[] 6) มากกว่า 50,000 บาท

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะร้านยาคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าในร้านยา
คุณภาพอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นในระดับมากน้อยเพียงใด
เกี่ยวกับลักษณะร้านยาตามความต้องการของลูกค้าในร้านยาคุณภาพ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	ระดับความต้องการ				
	ต้องการ อย่างยิ่ง	ต้องการ	เฉยๆ	ไม่ ต้องการ	ไม่ต้องการ อย่างยิ่ง
ด้านที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ					
2.1 เครื่องมือการให้บริการทันสมัย เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต เทอร์โมมิเตอร์ วัดไข้					
2.2 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า มีความเหมาะสม เช่น เก้าอี้ โต๊ะให้ คำปรึกษาด้านยา					
2.3 เอกสารอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับการให้บริการ เช่น แผ่นพับ ให้ความรู้ ฉลากช่วยแนะนำการใช้ยา					
ด้านที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ					
2.4 เกสัชกร/พนักงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความเหมาะสม					
2.5 การจัดทำรายงานตามที่กฎหมาย กำหนด เช่น รายงานขายยาควบคุมพิเศษ รายงานการขายวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท เป็นต้น					
2.6 การศึกษาต่อเนื่องของเภสัชกร เพื่อ เพิ่มทักษะ ความรู้ สามารถตอบคำถาม และให้ข้อมูลการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง					

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	ระดับความต้องการ				
	ต้องการ อย่างยิ่ง	ต้องการ	เฉยๆ	ไม่ ต้องการ	ไม่ต้องการ อย่างยิ่ง
ด้านที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี					
2.7 การติดตามอาการหลังจากการใช้ยาทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ					
2.8 เภสัชกรซักประวัติด้วยความใส่ใจ เพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า					
2.9 ข้อมูลบนฉลากยาครบถ้วนระบุชื่อการค้า ชื่อสามัญ จำนวน ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ คำเตือน วันหมดอายุ และลงชื่อเภสัชกร					
2.10 การส่งมอบยาที่ดี มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา ด้วยคำพูดและใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจง่าย					
2.11 การส่งเสริมการใช้ยาที่เหมาะสม เช่น ไม่จำหน่ายยาชุด ไม่จำหน่ายยาเป็นภัยต่อสังคม					
ด้านที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม					
2.12 ไม่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย					
2.13 ใบอนุญาตขายยาและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพถูกต้อง ไม่อยู่ระหว่างการพักใช้ใบอนุญาต					
2.14 ไม่มีการจำหน่ายยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติการ					

ลักษณะร้านยาคุณภาพ	ระดับความต้องการ				
	ต้องการ อย่างยิ่ง	ต้องการ	เฉยๆ	ไม่ ต้องการ	ไม่ต้องการ อย่างยิ่ง
ด้านที่ 5 การให้บริการและมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม					
2.15 การบริการให้ความรู้ คำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพ แก้ไขปัญหาด้านยาแก่ชุมชน					
ด้านที่ 6 การให้บริการตามงานบริการ					
2.16 เกสเซอร์/พนักงาน มีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการ					
2.17 วันและเวลาในการเปิดให้บริการตรงตามที่ระบุไว้					
2.18 การบันทึกประวัติสุขภาพของลูกค้าถูกเก็บอย่างเป็นระบบและเป็นความลับ					
2.19 เกสเซอร์/พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.20 เกสเซอร์/พนักงานให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางสุภาพ อ่อนน้อม					
2.21 เกสเซอร์/พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน					
2.22 เกสเซอร์/พนักงาน ปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ					

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพของลูกค้าในร้านยา
คุณภาพอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ท่านมีความเห็นด้วยในระดับมากน้อยเพียงใด
เกี่ยวกับความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพในร้านยาคุณภาพ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งช่องเท่านั้น

ความตั้งใจซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
3.1 ท่านยินดีซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากร้านยาคุณภาพ					
3.2 ท่านยินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเพื่อ ซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านยา คุณภาพ					
3.3 ท่านยินดีจะซื้อยาและผลิตภัณฑ์ สุขภาพอย่างต่อเนื่องจากร้านยาคุณภาพ					
3.4 ท่านแนะนำยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากร้านยาคุณภาพให้บุคคลอื่น					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

-----ผู้วิจัย-----

ประวัติผู้เขียน

ชื่อและสกุลผู้ศึกษา นางสาวกุสาวดี สุขธร

รหัสประจำตัวการศึกษา 6010521004

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
เกสัชศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	2554

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2554 - 2557

ตำแหน่ง เกสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน ร้านยาชุมชนเกสัชกรรม จ.ปราจีนบุรี

พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน

ตำแหน่ง ผู้ประกอบการและเกสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน ร้านยา 100 ปี เกสัชกรรม

191 ถ.กาญจนวนิชย์ ต.สะเดา อ.สะเดา จ.สงขลา